



ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES.

PLAN DE NEGOCIOS CAR WASH “LA ESPUMITA”

INTEGRANTES:

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| ✓ Katherine Izayana López Obando. | Economía Gerencial. |
| ✓ Jasson Ariel Andino Portobanco. | Admón. Turística y Hotelera. |
| ✓ Kenia Liseth Reyes Bravo. | Banca y Finanzas |
| ✓ Donal Eduardo Escobar Dows | Contabilidad Pública y Finanzas. |

TUTORES:

- ✓ Msc. Lizbeth Mejía Martínez
- ✓ Msc. Marbell Guzmán Potosme

MANAGUA, NICARAGUA 19 DE DICIEMBRE 2018.



Car Wash

“LA ESPUMITA”

“Usted y su vehículo son nuestra prioridad”

INDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
I. OBJETIVOS.....	5
II. APOORTE DEL PROYECTO A LA ECONOMÍA LOCAL	6
III. PERFIL ESTRATÉGICO	7
IV. PLAN DE MARKETING	9
V. PLAN DE PRODUCCIÓN O SERVICIO	34
VI. PLAN DE ORGANIZACIÓN	53
VII. PLAN FINANCIERO	58
ANEXOS	68
BIBLIOGRAFÍA:	88

DEDICATORIA:

Este trabajo, el cual fue realizado con empeño y mucho esfuerzo, es dedicado en primer lugar a Dios por darnos inteligencia y sabiduría para llegar a donde estamos y en segundo lugar, dedicado a cada uno de nuestros padres por las enseñanzas y educación que día a día nos brindan, dirigiéndonos por el camino correcto.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, a Dios por habernos guiado por el camino de la sabiduría hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de nuestras familias por siempre habernos dado su fuerza y apoyo incondicional que nos han llevado hasta donde estamos ahora. Por último, a cada uno de nuestros compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y nos hemos apoyado en todo momento.

RESUMEN EJECUTIVO:

Car Wash “La Espumita” es una empresa pequeña que comenzará a realizar operaciones en el año 2019 y que se orienta a ofrecer el servicio de limpieza interior y exterior de autos en la Carretera a Masaya mediante el uso de equipos y herramientas semiautomáticos, brindándoles un valor agregado como es el ahorro de tiempo, una mejor calidad en el servicio, y la introducción de dos negocios complementarios como son: la venta de accesorios y artículos de limpieza vehicular; y el servicio de cafetín para que los clientes se sientan cómodos mientras se les brindan los servicios que requieren.

En Nicaragua, la población crece cada día más y por ende la flota vehicular manifiesta a su vez un incremento similar. A nivel municipal el parque vehicular es de unos 600, 200 mil vehículos, con un crecimiento anual de casi un diez por ciento.

Car Wash “La Espumita” ofrece la posibilidad de que el consumidor pueda hacer uso de un excelente servicio de limpieza de autos de superior calidad en comparación con la competencia y ofreciendo diferentes combos de lavado interior o exterior a precios accesibles, teniendo presente que para Car Wash “La Espumita”, “Usted y su vehículo son nuestra prioridad”.

En la competencia se constata que el servicio de limpieza interior y exterior de autos son dos y están localizados en puntos de gran afluencia vehicular y de fácil acceso. Sin embargo, muestran una marcada debilidad respecto a las instalaciones con que cuentan, debido a que la infraestructura no es la más adecuada para este tipo de servicio, las dimensiones de local de cada competidor no son las óptimas, lo que ocasiona que se formen en algunas ocasiones grandes filas que obstaculizan el tráfico del resto de vehículos en la vía pública.

Car Wash “La Espumita” contará con una excelente ubicación (km 9 sobre la carretera a Masaya) la que también será de fácil acceso para los futuros clientes. Por otro lado, la infraestructura que tendrá el negocio será la más adecuada para brindar el servicio de una forma cómoda sin necesidad de invadir la vía pública.

Para el posicionamiento del servicio de limpieza de autos, Car Wash “La Espumita” pretende implementar promociones por periodos determinados para estimular el consumo de los clientes, tales como dos por uno en días específicos y para ciertos clientes, cupones de descuentos, obsequios a clientes frecuentes, etc. Que podrían variar de acuerdo a los resultados que generen, todo esto con el propósito de ganar mercado satisfaciendo las necesidades y brindando oportunidades a los diversos clientes que se pretenden atender.

Cabe mencionar que es el único Auto Lavado que tendrá a disposición del cliente dos servicios complementarios como es una tienda de artículos y accesorios de limpieza de autos y un servicio de soda cafetín que ofrecerá una variedad de comidas y bebidas rápidas que podrán hacer uso los clientes del auto lavado mientras se le brinda el servicio de limpieza a su vehículo.

Estará equipado con cómodos asientos, televisores, revistas del giro automotriz con el propósito de hacer de la espera del cliente un momento placentero en un lugar cómodo y agradable. En cuanto al segmento de mercado consideramos que nuestro mercado objetivo (futuros clientes) estará constituido por las personas que transitan por Carretera a Masaya en su vehículo, que puedan pagar por este servicio y que prefieren pagar para que alguien lo haga, esperando que el mismo sea realizado con calidad, esmero y gusto.

La inversión en este negocio se efectúa con el fin de adquirir los activos fijos y activos diferidos necesarios para el buen funcionamiento del Car Wash. La inversión inicial requerida por el proyecto se dividió en cuatro partes): el monto de compra del local en donde operará el negocio. El segundo son los gastos en concepto de actividades pre-operativas. El tercero es el de producción, que incluye la maquinaria y las herramientas para el proceso productivo. El cuarto componente corresponde a los gastos administrativos iniciales.

La inversión inicial para el proyecto de Auto Lavado es de U\$ 48, 068.88 (dólares netos), este se desembolsa antes de iniciar el proceso productivo. El financiamiento se hará a través de dos fuentes: financiamiento propio de un 70% de la inversión inicial y financiamiento externo a través del Banco de la producción (BANPRO) que aportará el 30%.

Se realizará un plan de negocio para Car Wash "La Espumita" con el propósito de adquirir un conocimiento amplio y objetivo de la empresa y de las actividades que se pretenden poner en marcha en ella. Así como contar con un documento que analiza la oportunidad del negocio, examina su viabilidad técnica, económica y financiera, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir esta oportunidad en un proyecto empresarial concreto.

I. OBJETIVOS:

Objetivo General.

- ✓ Realizar un plan de negocio para Car Wash "La Espumita" con el propósito de adquirir un conocimiento amplio y objetivo de la empresa y de las actividades que se pretenden poner en marcha en ella. Así como contar con un documento que analiza la oportunidad del negocio examina su viabilidad técnica, económica y financiera, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir esta oportunidad en un proyecto empresarial concreto.

Objetivos Específicos.

- ✓ Realizar un exhaustivo plan de marketing que permita conocer cuál es el mercado objetivo, sus características y las estrategias tanto en promoción y en publicidad necesarias para llevar a cabo un correcto posicionamiento de su proyecto y determinar con bastante certeza su viabilidad.
- ✓ Realizar un plan de producción con el propósito de conocer todos los requerimientos técnicos, desde los pasos para realizar los procesos productivos del servicio de limpieza de auto, el conocimiento de las maquinarias, insumos y suministros necesarios para brindar el servicio, así como también conocer exactamente el número y el perfil de los recursos humanos con que debe contar el negocio a fin de emprender exitosamente su marcha.
- ✓ Servir como herramienta interna que permita evaluar la marcha de la empresa, su viabilidad económica y financiera y las desviaciones sobre el escenario previsto.
- ✓ Ser una fuente valiosa de información para la realización de presupuesto e informes.

II. APOORTE DEL PROYECTO A LA ECONOMÍA LOCAL.

En Nicaragua las PYMES son el motor del crecimiento de la economía del país, además de contribuir a la producción son fuente importante de trabajo, lo que contribuye a la reducción de la pobreza.

Es por esta razón que al poner en marcha el negocio Car Wash “La Espumita” estaremos contribuyendo a la economía de la generación de empleos, permitiendo que ciertas familias perciban ingresos y sirvan de sustento para la economía de sus hogares.

Otro aspecto fundamental que se considera como aporte por parte del negocio a la economía local es la recolección de impuestos que de alguna manera sirven como fondos para el mantenimiento de las instituciones reguladoras (DGI, Alcaldía, INSS e INATEC) y a su vez para la ejecución de proyectos municipales que sean de beneficio para toda la comunidad.

III. PERFIL ESTRATÉGICO.

➤ **Misión.**

Somos una empresa que ofrece el servicio de auto lavado de manera rápida y económica con los mejores servicios, promociones y el mejor equipo de auto lavado existente, además de un buen trato brindado por un personal capacitado.

➤ **Visión.**

Ser empresa líder en el servicio de auto lavado en el km 9 Carretera a Masaya siendo reconocidos por su atención, competitividad, transparencia y tecnología vanguardista.

➤ **Estrategia del Negocio.**

Car Wash "La Espumita" se apoyará en las estrategias genéricas de Michael Porter, dichas estrategias son importantes, precios, diferenciación y enfoque, pues busca el desarrollo general de una empresa a través de obtención de ventajas competitiva sobre sus competidores.

Debido a las empresas existentes en las cercanías a la Carretera a Masaya, Car Wash "La Espumita" implementará la estrategia en relación a la que ofrecen los competidores, basándose en las necesidades que actualmente tienen un índice de insatisfacción como son el precio y calidad en la atención al cliente.

MATRIZ FODA – CAR WASH “LA ESPUMITA”

<div>Factores Internos</div> <div>Factores Externos</div>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios complementarios como cafetín, tienda de accesorios para limpieza de vehículos. 2. Mejores instalaciones que las de la competencia. 3. Precios accesibles. 4. Procesos semiautomáticos. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se requiere más automatización de los servicios
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la cantidad de vehículos que transitan por el sector de Carretera a Masaya. 2. Fuerte poder adquisitivo de la demanda potencial. 	<p>FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar una estrategia de publicidad para alcanzar más clientes. (O1,O2,F2,F3) 	<p>DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar capacitaciones para tener una mejora continua que marque la diferencia e invertir en nuevos equipos. (O1, D1)
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de precio de los insumos 2. Entrada de nuevos competidores. 	<p>FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la calidad del servicio y preparar nueva oferta de servicio que permita liderar pese a la entrada de nuevos competidores manteniendo los mejores precios. (F1, F2, A1,A2) 	<p>DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisar continuamente los costos de producción del servicio para mantener el equilibrio, sin bajar la calidad del servicio. (D1, A1, A2)

IV. PLAN DE MARKETING.

ANÁLISIS EXTERNO.

Analizamos el entorno general en el que operará Car Wash “La Espumita” para identificar posibles factores que pudiesen afectar las variables relacionadas con la oferta y demanda de nuestro servicio.

➤ **Ambiente Económico.**

La economía de Nicaragua alcanzó un crecimiento de 6.6% interanual y 5.5% en promedio anual de acuerdo con datos publicados por el Banco Central de Nicaragua (BCN) en su informe trimestral del producto interno bruto (PIB).

El banco central de Nicaragua publicó el 6 de abril de 2018 el informe mensual de inflación a marzo del año 2018, el Índice de Precio al Consumidor (IPC) mostró un acuerdo de 0.14% (0.12% en marzo 2017) explicado principalmente por el comportamiento de los precios en algunos bienes y servicios, las divisiones de alojamiento agua, electricidad, gas y otros combustibles (0.58%) restaurantes y hoteles (0.40%) y bienes y servicios diversos (0.52%) las cuales contribuyeron en conjunto con 0.132 % a la variación observada.

La inflación interanual se situó en 4.84 %, 1.67 % superior a la registrada en marzo de 2017 y la inflación subyacente fue de 4.20 % (3.87% en marzo 2017). En términos acumulados la inflación nacional alcanzó 0.68 % (1.48% en marzo 2017) inducida por el comportamiento de los precios en las divisiones de la educación transporte y salud con un aporte conjunto de 0.591 %.

El Índice Mensual de la Actividad Económica (IMAE) reflejó un crecimiento de 4.0% con relación a enero de 2017 con una variación promedio anual de 4.6 % según se infiere del informe publicado por el Banco Central de Nicaragua (BCN), el 23 de marzo del 2018 por su parte la variación subyacente medida con la serie de tendencia registro un crecimiento interanual de 3.6%.

Otro aspecto que destacar es el salario mínimo donde el Ministerio de Trabajo (MITRAB), dio a conocer el acuerdo ministerial del aumento del salario mínimo que será del 10.98% para la gran mayoría de los sectores económicos del país, cuyo porcentaje tendrá que dividirse en cifras iguales en cada semestre del año y la segunda partida del aumento será el 1 de septiembre.

Nicaragua al tener como objetivo la creación de empleos, está más interesada en atraer proyectos para fortalecer a las pymes que son el motor del crecimiento de la economía del país además de contribuir a la producción son fuerte importante de trabajo lo que contribuye a la reducción de la pobreza.

➤ **Ambiente Político Legal**

Al desarrollar un plan de inversión se debe tener en cuenta cuales son las variables a evaluar, por lo tanto, hoy en día se debe determinar cuan conveniente es el implementar una inversión estimando costos evaluando beneficios para de esta manera poner en marcha el negocio.

La regulación del mercado laboral, la legislación mercantil, administrativa, política fiscal y tributaria también son consideraciones de gran importancia. En materia fiscal, para finales del año 2014 se realizó la reforma a la Ley de Concertación Tributaria (LCT) el cual no perjudicará a las pequeñas y medianas empresas (pymes). En el artículo 274 de la LCT exonera del Impuesto al Valor Agregado (IVA), del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), se tiene que declarar y pagar Impuestos al Valor Agregado (IVA), así como Impuesto sobre la Renta (IR).

Nuestro plan de negocio tendrá deberes como obligaciones y estará regido por las siguientes instituciones:

ALCADIA (PLAN DE ARBITRIOS DEL MUNICIPIO DE MANAGUA)

DGI (Ley de concentración Tributaria).

INATEC (Reglamento de Recaudo del Aporte Mensual del 2 %)

INSS. (Reglamento General DE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL)

Se deben considerar las políticas, códigos, normas, reglamentos y leyes a seguir para el funcionamiento de la empresa y apoyarse en aquellas que fomenten el desarrollo de la empresa.

Entre las leyes de beneficio para la empresa encontramos la ley N 645: LEY DE PROMOCION, FOMENTO Y DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (MIPYME) el objeto de la presente ley es fomentar y desarrollar de manera integral de micro y pequeña mediana empresa a propiciando la creación de un entorno favorable y competitivo para un buen funcionamiento de este sector económico de alta importancia para el país.

➤ **Ambiente Socio Cultural**

Antiguamente las empresas se esforzaban por dar información, y el apoyo a la comunidad tomaba un carácter más bien transaccional. Hoy se pone cada vez más énfasis en el diálogo y en la construcción de confianzas, lo que es propio de un enfoque relacional. La transparencia es un imperativo para la construcción de confianzas, y a ello contribuyen crecientemente iniciativas de monitoreo conjunto. Actualmente se reconoce, además, la necesidad de un trabajo interdisciplinario entre las empresas y sus clientes, más allá de un área específica de relacionamiento comunitario, sea considerada en la toma de decisiones de proyectos y de su operación independientemente del área de negocio en que estos se desarrollen, lo que requiere

de un fuerte alineamiento interno en las empresas para desarrollar compromisos y conductas sostenibles en el tiempo y que minimicen los efectos negativos en una comunidad empoderada de sus derechos y cada día más comprometida con su bienestar.

La zona geográfica donde se enmarca el mercado en el cual competirá Auto lavado "La Espumita" estará ubicada en el km 9 carretera de Masaya atendiendo a personas aptas para conducir por un personal calificado con capacidad técnica y profesional, sin importar el sexo, el costo del servicio será accesible para todo tipo de persona sin diferencia de raza y religión, distintas culturas. La disposición de compra del público cada vez es mayor, esto se debe a muchos factores por ejemplo por comodidad o porque el tiempo que tienen no les da para lavar su propio carro entonces optan por pagar por el servicio de limpieza.

➤ **Ambiente Tecnológico**

Usar nuevas tecnologías tiene ventajas tanto a lo interno como a lo externo de las empresas, las pymes que hacen uso de nuevas tecnologías logran mayor eficiencia y control en el manejo de su negocio.

- Servicios principales.

Realización de la limpieza del vehículo utilizando la mejor tecnología y brindando un excelente servicio de calidad a nuestros clientes, de manera que podamos posicionarnos en el mercado, todos los equipos que se utilizarán se encuentran disponibles en el mercado nacional. El uso de nuevas tecnologías permite tener nuevos conocimientos, lograr mayor eficiencia y control en el manejo de nuestro negocio.

ANALISIS DEL SECTOR

Se realizará el análisis del sector utilizando el modelo estratégico de las 5 fuerzas planteadas por Michael Porter:

➤ Poder de Negociación de los Clientes:

El poder de negociación de los clientes es alto, ya que en la actualidad hay una gran oferta de lavado de autos que se encuentran bien posicionadas en el mercado ofreciendo variedad de servicios y de precios. En el sector de este negocio existen diferentes tipos de clientes; los que tienen vehículo propio, taxistas y vehículos como activos de una empresa.

La tendencia de estos clientes es que acuden a este servicio en su mayoría a uno cercano a su domicilio o centro laboral, pero si este no le brinda un servicio rápido y eficiente, el cliente está dispuesto a buscar otras alternativas de servicio, ya sea por un empleado de confianza, por precios o por calidad del servicio completo.

➤ Poder de Negociación de los Proveedores:

El poder de negociación de los proveedores es moderado, puesto que en un inicio en la inversión solo se consideran las maquinarias que se necesitarían para ofrecer el servicio, como por ejemplo kärcher, que cuenta con las aspiradoras, hidrolavadoras, etc. y Bosch, que cuenta con las pulidoras, etc. Sin embargo, lo que, si se tuviese que adquirir y de manera constante son los implementos de limpieza, como por ejemplo el shampoo, esponjas, ceras, lubricantes, ambientadores, etc.; las cuales son ofrecidos por empresas nacionales e internacionales posicionadas en el país.

Por lo anterior, podemos decir que hay variedad de proveedores, sin embargo, se depende de varias empresas para tener diferenciación de precios y productos. Debido al nivel de pedidos se tiene tratos especiales y precios especiales con cada proveedor lo que garantiza una ganancia alta.

➤ Amenaza de Nuevos Competidores:

El crecimiento del sector automotriz y del emprendimiento formal e informal sigue en crecimiento en el país, es por ello que podemos decir que la amenaza de nuevos competidores es alta. Además, existen competidores actuales ya posicionados que podrían empezar a implementar un servicio adicional; otra amenaza es el ingreso del servicio de lavado a domicilio en el que ya existen varias empresas que lo brindan, iniciándose en este giro Car Wash Delivery H2O-ON y el Auto Lavado a Domicilio Ochoa.

➤ **Amenaza de Productos Sustitutos:**

Podemos decir que la amenaza de productos sustitutos es alta, debido a que existen empresas de lavado de autos que ofrecen sus servicios en distintos lugares públicos o incluso hasta 24 horas al día las cuales tiene una ventaja del tiempo muerto por parte del cliente, otro sustituto pero ya menos rentable es el lavado de autos en los grifos, que a pesar de ser un producto en declive aún existe, otro sustituto, pero no menos reconocido es la competencia informal, que ha provocado que los clientes aprovechen este servicio en estacionamientos privados con un relativo bajo costo. Este modelo de negocio maneja bajo costos por el servicio brindado y el lavado a presión o a mano es más minucioso. A pesar de ello el servicio que brindan lo realizan con aparatos menos sofisticados y sin el cuidado respectivo, no cuentan con modernas instalaciones y en su mayoría son informales.

➤ **Rivalidad Entre Competidores:**

La rivalidad entre competidores es moderada, puesto que existen muchos centros de lavado de autos, pero en su mayoría ofrecen solo el servicio básico e intentan satisfacer cada necesidad del cliente mediante el precio y la atención rápida. Muchos de ellos no cuentan con personal calificado para este tipo negocio, productos de calidad y no se encuentran en una ubicación correcta.

Entre nuestros mayores competidores podemos mencionar: Auto Lavado La Guadalupana por brindar un servicio de 24 horas y por su cercanía a nuestro negocio los Auto Lavado Eduardo y StarWash ubicados en el Km 12.5 y 13 respectivamente.

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

➤ Antecedentes y Definición del Problema.

En Nicaragua el negocio del auto lavado ha incrementado en los últimos años, esto debido a ciertos factores como el desempleo de algunos capitalinos, que buscan la forma de subsistir de alguna manera y estos los podemos encontrar en distintos puntos del país, desde los que utilizan instrumentos sencillos para realizar el trabajo hasta los más sofisticados, los que brindan un servicio básico hasta lo que brindan uno especializado.

Efectivamente la compra de carros ha crecido de forma exponencial, solo para el año 2014 las empresas distribuidoras de vehículos esperaban colocar 15,225 unidades, la población crece cada día más y por ende la flota vehicular, manifiesta a su vez un incremento similar. A nivel municipal el parque vehicular era de unos 350 mil vehículos, con un crecimiento anual de casi un diez por ciento, esto sin duda representa una gran oportunidad para estos negocios, ya que ciertos pobladores concurren a los mismos por falta de tiempo o porque simplemente deciden pagar este servicio. Cabe mencionar que algunos propietarios de este tipo de negocios utilizan las medidas adecuadas para no desperdiciar el agua potable, mientras otros que no e incluso no pagan ni son consientes del desperdicio que hacen.

Car Wash “La Espumita” es una empresa pequeña que comenzará a realizar operaciones en el año 2019 y que se orienta a ofrecer el servicio de limpieza interior y exterior de vehículos y diferentes combos de lavado a precios accesibles, teniendo presente que para nuestro negocio “Usted y su vehículo son nuestra prioridad”, mediante el uso de equipos y herramientas semiautomáticos, brindándoles un valor agregado como es el ahorro de tiempo, una mejor calidad en el servicio, y la introducción de dos negocios complementarios como son la venta de accesorios y artículos de limpieza vehicular, así como un servicio de soda cafetín para que los clientes se sientan cómodos mientras se le brinda los servicios correspondientes, estaremos ubicados en el km 9 Carretera a Masaya.

➤ Justificación del Problema.

Nuestro proyecto se basa principalmente en la elaboración de un auto lavado, que además de realizar todas las acciones que hace un auto lavado que ya conocemos (Enjabonar, Lavar, Secar y Encerar), se busca también el ahorro de agua, usando no más de la que se debería gastar para este tipo de procesos, empleando de igual forma, componentes que puedan hacer más rápido este proceso, cómo ya se mencionó, con la menor cantidad de agua posible, pero al mismo tiempo dejándolo limpio.

Los ofertantes del servicio de limpieza interior y exterior de autos que se encuentran cercanos son aproximadamente 3 y están localizados en puntos de gran afluencia vehicular y de fácil acceso. Sin embargo, muestran una marcada debilidad con respecto a las instalaciones con que cuentan, debido a que la infraestructura no es la más adecuada para este tipo de servicio,

las dimensiones de local de cada competidor no son las óptimas, lo que ocasiona que se formen en algunas veces grandes filas que obstaculizan el tráfico del resto de vehículos en la vía pública, es por esto por lo que también se decidió intervenir en este proyecto ya que nosotros contaremos con una instalación amplia y un personal capacitado.

➤ **Necesidades de la Información.**

Este plan de negocio nace de la necesidad de conocer el comportamiento de los clientes, preferencias, gustos y sobre todo si buscan un servicio rápido y de calidad. Del mismo modo, este plan contará con un cafetín y venta de accesorios automotrices dentro de las instalaciones para mayor satisfacción de los clientes.

METODOLOGÍA UTILIZADA

El tipo de investigación que presenta este estudio es concluyente descriptivo, ya que tiene como objetivo obtener una descripción de los fenómenos de mercado y la frecuencia con que se presentan; específicamente se pretende conocer las características y el comportamiento de los usuarios reales y potenciales a los que se les pueda ofrecer el servicio de lavado (limpieza interna y externa) de automóvil en el km 9 Carretera a Masaya.

Esta investigación se apoya en un diseño de sección transversal ya que se tomó una muestra representativa de los elementos de una población (100 encuestas), haciendo uso de fuentes de información primarias a través del método cuantitativo de una encuesta con el fin de obtener la información necesaria.

La decisión tomada fue la de utilizar un 90% de confiabilidad, con un 10% de margen de error, debido a que los gastos, tiempo y costos que conllevaría ejecutarlo sería menor, pero siempre manteniendo un buen margen de confiabilidad que garantice obtener resultados representativos.

La encuesta se procesará mediante el paquete estadístico SPSS 21.0 ya que facilita mayor rapidez, precisión y mejor presentación de los resultados.

Se utiliza el histograma, gráficos de barras, gráficos de sectores ya que estas gráficas facilitan una mejor visualización y comprensión de los datos obtenidos en las encuestas realizadas. La encuesta será repartida a 100 personas que posean automóvil, que habitan en zonas aledañas al km 9 de Carretera a Masaya o que por lo menos transiten por ese sector.

MARCA



Car Wash “La Espumita” utilizará el tipo de marca IMAGOTIPO, ya que está formado por una combinación de imagen y texto.

Gama Cromática: Utilizamos el color azul porque simboliza la frescura y tiene un efecto tranquilizador para la mente y las empresas que utilizan el color azul oscuro quieren transmitir la madurez y la sabiduría, también puede suscitar imágenes de autoridad, éxito y seguridad. Es probablemente el color más popular en el diseño de logos y puede ser visto de manera extensa en los diferentes sectores empresariales.

El color blanco es el color de la pureza, limpieza, higiene y tecnología.

El color celeste está asociado con la estabilidad y la profesionalidad. Simboliza además la confianza, la inteligencia, la verdad, la fe y la lealtad.

Eslogan: “Usted y su vehículo son nuestra prioridad”

DECISIONES ESTRATÉGICAS DE MARKETING.

➤ Descripción del Servicio.

El servicio que pretende ofrecer Car Wash "La Espumita" es básicamente el de limpieza interior y exterior para vehículos, garantizando un servicio de calidad que satisfaga las exigencias de los clientes; un lavado a presión de la carrocería y motor, aspirado a fondo, encerado manual, limpieza de rines y llantas.

El servicio abarca las siguientes etapas:

- Recepción del vehículo.
- Lavado, aspirado y secado.
- Encerado y pulido (Opcional).
- Lavado de motor (Opcional).
- Limpieza a fondo de asientos (Opcional).
- Inspección y entrega.

Básicamente el proceso de prestación de servicios de limpieza llevara a cabo de la siguiente manera:

Agua a presión: se activa la pistola de manera que la bomba tire al agua a presión alta para quitar los residuos de lodo, polvo o cualquier otro elemento que ensucie el auto.

Enjabonado: Se activa otra pistola que cuenta con un cepillo el cual va tirando jabón que hace mucha espuma para no dañar la carrocería del vehículo, además que sirve para remover los residuos que quedan después de haberle echado agua.

Aspirado: se activa la aspiradora, la cual tiene una capacidad muy alta de succión, además que la boca de esta diseñada para que pueda entrar en cualquier parte del auto y está más que nada sirve para el limpiado del interior del auto.

Enjuague: Activa la bomba a una presión más baja que para quitar residuos y así dejarlo listo para el secado.

Secado: Este paso no esta automatizado ya que comprar una maquina para esto seria muy costoso, por eso solo se secará por medio de franelas ideales para secado.

Limpieza de rines y llantas: Este paso, al igual que el anterior no esta automatizado, por lo que la limpieza de rines se hará a través de franelas y la limpieza de las llantas por medio de aplicación de silicona.

Encerado: Este es un servicio adicional al que puede hacer uso el cliente por medio de un precio adicional. Este consiste en la aplicación de polish y ceras a la carrocería del automóvil a través de una maquina manual.

Además del lavado de autos que comprende la limpieza de carrocería, rines, aspirado, secado, encerado, se ofrecerán los siguientes servicios complementarios:

Tienda de accesorios para limpieza de automóviles en donde el cliente podrá encontrar una amplia gama de ambientadores, franelas, etc. que le servirán para dar un mantenimiento diario a su vehículo; y un pequeño cafetín en donde se ofrecerán snacks, bebidas y comidas rápidas, que el cliente podrá consumir mientras se realiza la limpieza de su auto en un espacio cómodo acondicionado con televisores y revistas de interés; todo con el propósito de brindar un valor agregado al cliente.

El cafetín

Será un lugar agradable y placentero del que podrán hacer uso los clientes del auto lavado mientras se le brinda el servicio de limpieza a su vehículo. Estará equipado con cómodos asientos y televisores.

Tendrá como propósito ofrecer el servicio de venta de comidas y bebidas rápidas, tales como:

Comidas Rápidas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reposterías ✓ Snacks ✓ Sandwich ✓ Pizza ✓ Hot Dogs 	Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gaseosas ✓ Agua Embotelladas ✓ Jugos Enlatados ✓ Café
--------------------	--	---------	--

Tienda de accesorios para limpieza.

Nuestro Car Wash también contará con una tienda de accesorios de limpieza para el mantenimiento continuo del vehículo. Estará dirigida a todos aquellos dueños de vehículos que deseen adquirir productos y accesorios de limpieza y mantenimiento.

Accesorios De Limpieza Y Cuido Vehicular	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ceras pulidoras en pasta. ✓ Líquidos especiales para limpieza de tablero, rines, asientos de cuero, vidrios y superficies de cromo. ✓ Spray para eliminar malos olores. ✓ Spray removedor de insectos. ✓ Lanillas, cepillos, franelas y toallas para limpieza de vehículos. ✓ Ambientadores de diversos olores. ✓ Juegos de alfombras. ✓ Cobertor de timón.
---	--

ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

➤ Comparación del Servicio con el de la competencia.

La zona geográfica donde se enmarca el Mercado en el cual competirá Car Wash “La Espumita”, se ubica en el km 9 Carretera a Masaya. Según datos proporcionados por la Alcaldía de Managua y por la Administración de rentas de Managua, así como un sondeo que realizamos en ciertos autos lavados, existen dos negocios de este tipo en las cercanías, los cuales son Auto Lavado Eduardo y Auto Lavado StarWash.

Con la realización de los sondeos se pretendió conocer la actual mezcla de marketing que presenta cada uno de los negocios; entre las variables que se estudiaron se encuentran:

- ☐ Lugar
- ☐ Promoción.
- ☐ Calidad del servicio.
- ☐ Precio.
- ☐ Horario de atención.
- ☐ Servicios complementarios.

❖ Auto Lavado Eduardo

Auto lavado Eduardo es una empresa familiar que inició operaciones en la hace 4 años; como una alternativa que tuvo su propietario para poder obtener ingresos.

Actualmente se encuentra ubicado en el km 12.5 carretera Masaya zona en donde existe una gran afluencia diaria de vehículos.

Dentro de los servicios que ofrecen se encuentra:

- ☐ Lavado regular del vehículo (lavado exterior y aspirado interno). \$ 1.87
- ☐ Lavado de motocicletas. \$ 1.56
- ☐ Lavado de motor. \$ 3.12
- ☐ Servicio completo de limpieza (lavado de carrocería, llantas, rines, aspirado interno, limpieza interna, encerado del vehículo). \$ 9.36

El horario de atención que brindan es de lunes a viernes, de 8:00am a 6:00pm; y sábados y domingos de 8:00am a 5:00pm.

Cuentan con un total de 3 trabajadores, dos de los cuales se especializan en la limpieza externa del vehículo y uno en la limpieza interna (aspirado). La única promoción que realizan es a los dueños de taxis, a quienes les ofrecen un precio preferencial.

❖ Auto Lavado StarWash

Este negocio nace hace 5 años, como una oportunidad que detecta su propietario en el mercado, ante la ausencia de un lugar a donde la población cercana a Masaya pudiera llevar sus vehículos para que se les brindara el servicio de limpieza tanto externa a como interna.

Se encuentra ubicado en el km 13 Carretera a Masaya. Se considera que es un lugar accesible y estratégico, por estar establecidos sobre la carretera y en la zona comercial de la ciudad de Managua en donde existe una elevada afluencia de vehículos.

Los servicios que brindan son:

- ☐ Lavado rutinario externo del vehículo, aspirado interno y limpieza de tablero: \$ 2.34 particulares y \$ 1.24 taxis.
- ☐ Lavado de motocicletas. \$ 1.56
- ☐ Lavado de motor. \$ 3.74
- ☐ Empastado. \$ 4.68
- ☐ Servicio completo (limpieza exterior, lavado de alfombras, aspirado interno, limpieza de tablero, limpieza de llantas, encerado). \$ 10.93

También ofrecen servicios complementarios de venta de reposterías y bebidas para que el cliente pueda adquirir mientras se le hace la limpieza del vehículo. El horario de atención que brindan es de lunes a domingo de 7:00am a 6:00pm, sin cerrar al medio día; para que el cliente tenga la oportunidad una vez que salga de su trabajo pueda hacer uso del auto lavado.

Luego de estudiar a cada competidor se ha detectado ciertas debilidades y fortalezas por parte de ellos; las que se explican a continuación:

Lugar: ambos competidores presentan una buena ubicación ya que se encuentran localizados en zonas de gran afluencia vehicular y de fácil acceso. Sin embargo, muestran una marcada debilidad en lo referente a las instalaciones con que cuentan, debido a que la infraestructura no es la más adecuada para este tipo de servicio, las dimensiones de local de cada competidor no son las optimas, lo que ocasiona que se formen en algunas ocasiones grandes filas que obstaculizan el tráfico del resto de vehículos en la vía pública.

Car Wash "La Espumita" estará ubicado en el km 9 Carretera a Masaya, con un fácil acceso y la infraestructura que tendrá será las más adecuadas para brindar el servicio de una forma cómoda sin necesidad de invadir la vía pública.

Promoción: las únicas promociones que realizan los competidores es la de ofrecer a los clientes dueños de unidades de taxis un precio preferencial en el servicio de lavado general (limpieza interna y externa) del vehículo.

Es por esto que consideramos importante tomar en cuenta esta debilidad por parte de los competidores, y convertirla en una oportunidad para el auto lavado y desarrollar estrategias y tácticas de promoción que permitan lograr cierta ventaja competitiva sobre los competidores.

Calidad del servicio: es importante mencionar que esta variable es la que más consideran las personas a la hora de decidir llevar su vehículo a un auto lavado. Ambos competidores presentan debilidades en cuanto a la calidad del servicio que brindan, ya que el procedimiento

de limpieza externa es 100% manual lo que resulta que muchas veces el servicio brindado presente defectos que son percibidos por los clientes.

La empresa Car Wash “La Espumita” para evitar defectos en el servicio y quejas por parte de los clientes, empleara en el procedimiento de limpieza tanto interna como externa maquinaria semi automática y materias primas de la más alta calidad.

Precio: se puede mencionar que los precios de la competencia son poco justos de acuerdo con el procedimiento que llevan a cabo para realizar el servicio.

Car Wash “La Espumita” ha estimado precios justos los que son acordes con la calidad del servicio que es la ventaja competitiva que caracterizara a la empresa con respecto a la competencia.

Horario de atención: luego de visitar a ambos competidores se pudo conocer que tienen un horario de atención muy similar, sin embargo, dicho horario limita e imposibilita a que las personas que laboran y decidan llevar su vehículo a cualquier de estos establecimientos para que se les preste el servicio no puedan hacer uso de este porque están cerrados.

Car Wash “La Espumita” ha considerado que el horario de atención que brindará será de lunes a domingo de 6 am a 8 pm con el propósito de atender a una mayor cantidad de clientes y brindar una mayor comodidad.

Servicios complementarios: De los dos competidores, solo uno ofrece el servicio de cafetín en donde el cliente únicamente puede encontrar reposterías, gaseosas. Ninguno de los competidores cuenta con una tienda en donde se oferten productos y accesorios de limpieza.

Con el propósito de añadir valor al servicio, Car Wash “La Espumita” ha decidido contar con dos servicios complementarios: Tienda de accesorios para limpieza de autos y un cafetín.

➤ **Zona Comercial:**

Un auto lavado es un negocio sumamente noble y rentable, ya que genera un constante flujo de efectivo.

La buena ubicación del negocio representará su sobrevivencia. Éste es el elemento fundamental para que el cliente tome la decisión de llevar a lavar su automóvil, por lo que consideramos que el lugar donde se ubicará nuestro negocio de lavado de autos, deberá ser un punto con un flujo vehicular significativo.

Ubicación: Car Wash “La Espumita” estará ubicado en la ciudad de Managua, en la Carretera hacia Masaya, exactamente en el KM 9.

Se determinó esta zona por considerarla punto estratégico para el desarrollo del negocio, ya que es un punto de fácil acceso por estar ubicado sobre la carretera hacia Masaya, vía por la que circulan una gran cantidad de vehículos diariamente y por encontrarse cerca de diferentes establecimientos comerciales, oficinas públicas y privadas.

➤ **Terreno:**

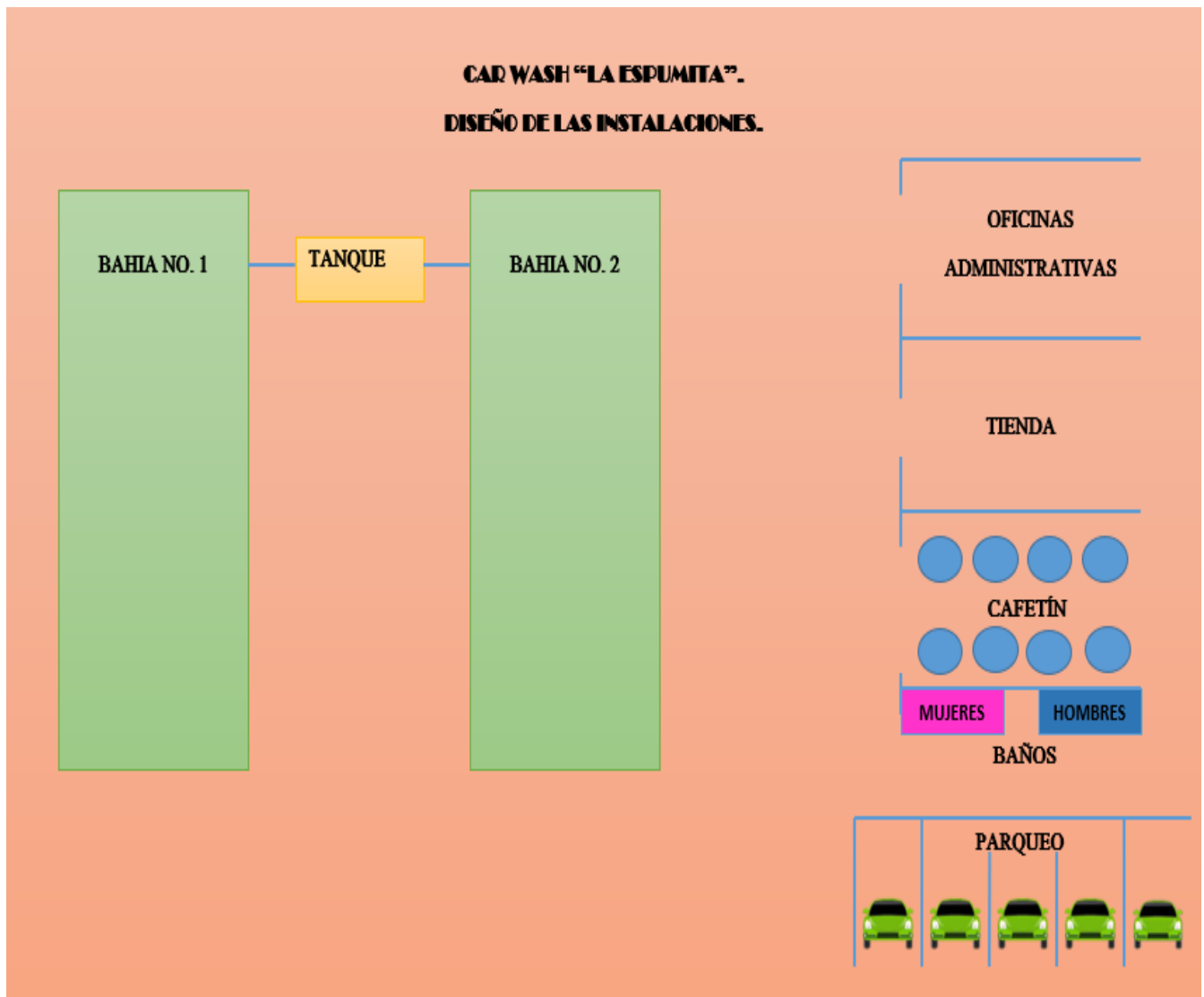
Los especialistas sugieren que la superficie requerida para este tipo de negocio es de 300 metros cuadrados (de 12 x 25 metros, o bien, de 15 x 20 metros), a fin de instalar tanto un área para oficinas, sanitarios y atención al público, como los equipos de lavado y lubricación.

El local en donde se ubicará el car wash cuenta con las siguientes dimensiones: 14 x 27 metros. Dicho local presenta todos los servicios básicos como energía eléctrica, agua potable, alcantarillado sanitario, alumbrado público, recolección de desechos sólidos.



➤ **Infraestructura**

Se sugiere que el 70 por ciento de la superficie se destine al área de servicio, donde las bahías de trabajo -de enjuague, lavado, secado y aspirado- estén separadas unas de otras. Esto ayuda a que los diferentes servicios se presten cómodamente sin invadir la vía pública, ya que esto podría ser motivo de infracción por parte de las autoridades. El restante 30 % se destinará a la construcción de un área para oficinas, baños y un bar-cafetín con sala de espera, con el equipamiento mínimo necesario para operar (sillones, TV, equipo de cómputo).



OBJETIVOS DEL PLAN DE MARKETING

Objetivo General

- Generar estrategias de corto, mediano y largo plazo con el fin de crear un negocio de una manera sustentable.

Objetivos específicos

- Crear un vínculo de confianza entre los clientes y el negocio a través del servicio de calidad, los precios accesibles, promociones y descuentos.
- Captar clientes a través de las distintas redes sociales y mantas publicitarias.

DESCRIPCIÓN DEL MERCADO META.

Si hay un nicho creciente en el mundo es el de los automóviles y todo lo que tiene que ver con ellos. Uno de los negocios relacionados más rentables es sin duda el del auto lavado, que ha crecido considerablemente. A nivel municipal el parque vehicular es de unos 600,220 mil vehículos, con un crecimiento anual de casi un diez por ciento.

En la Carretera a Masaya que es la zona de interés, se ha experimentado un incremento de tránsito de 15,000 a 30,000 vehículos; lo que habla de un creciente número de automovilistas y, por lo tanto, de posible mercado.

El Car Wash “La Espumita” considera que su mercado objetivo (futuros clientes) estará constituido por las personas de la ciudad Managua, Masaya, Ticuantepe y sus alrededores que posean vehículo, que puedan pagar por este servicio y que prefieren pagar para que alguien lo haga, esperando que el mismo sea realizado con calidad, esmero y gusto.

DEMANDA TOTAL Y PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

Para proyectar la demanda para el servicio de Lavado de vehículos en Carretera a Masaya, departamento de Managua, se tomó en cuenta primeramente el parque vehicular (vehículos particulares, taxis y motos) que es de 600, 220 vehículos en el primer trimestre del año 2018. Se le aplicó la tasa de crecimiento anual para cada categoría de vehículo, con lo que se obtuvo el tamaño del parque vehicular en la ciudad de Managua proyectado a 5 años.

Posteriormente a través de los resultados que se obtuvieron de la encuesta que se aplicó a una muestra representativa de dueños de vehículos que transitan por Carretera a Masaya se pudo determinar que el 73% hace uso de los auto lavados, tiene la capacidad de pago y estarían dispuestos a utilizar los servicio de Car Wash “La Espumita”, porcentaje que se aplicó al tamaño del parque vehicular, considerando la frecuencia con que harían uso del servicio, dando como resultado la demanda total del servicio de auto lavado.

En cuanto a la "Tienda de productos y accesorios de limpieza" para determinar la demanda total se realizó una pregunta a los encuestados para conocer qué porcentaje de la población estaría dispuesta a adquirir productos y accesorios de limpieza; en donde se pudo determinar que el 80% de los encuestados si adquiriría un promedio de 2 productos o artículos de limpieza para autos al mes. Luego dicho porcentaje se aplicó al total del parque vehicular, lo que dio como resultado la demanda total de la tienda de productos y accesorios de limpieza para autos

Para conocer la demanda total del cafetín, se realizó un cruce de variables entre "Donde lava su vehículo" y "estaría dispuesto a consumir bebidas y/o comidas rápidas en el auto lavado, mientras le realizan la limpieza de su auto"; en donde se pudo conocer que el 73% si estuviese dispuesto a consumir en promedio 1 bebida y 1 alimento (sándwich, pizza, hamburguesa) en cada visita que realice el auto lavado. Luego dicho porcentaje se aplicó al total del parque vehicular, lo que dio como resultado la demanda total del cafetín.

Con respecto a la cantidad de clientes que deseamos atender, hemos decidido cubrir un bajo porcentaje del mercado, debido a nuestra capacidad; es importante mencionar que existe una gran demanda de este servicio la cual está insatisfecha y considerando que se está bajo un sistema de libre mercado, sin olvidar el hecho de que existen otros oferentes en el mercado, cercanos y no cercanos.

Para determinar qué porcentaje de participación de mercado se pretende cubrir, se tomó en cuenta la participación de mercado que tienen los competidores existentes; así como la capacidad que tendrá Car Wash "La Espumita".

En relación a la línea principal (Lavado de vehículos) se pretende cubrir inicialmente el 2.58% de la demanda total. Por lo que, Car Wash "La Espumita" brindará 9, 720 servicios de limpieza (interna y externa) en el primer año de operaciones. Posteriormente, para los años siguientes se piensa incrementar los servicios de lavado en un 20% con respecto al año anterior. La tienda de accesorios y productos de limpieza tendrá una participación del 2. 66% en el mercado, porcentaje que se obtuvo del total de clientes que se atenderá en el auto lavado. De igual manera, el cafetín, inicialmente tendrá una participación en el mercado 2. 58 %.

ESTRATEGIAS DE MARKETING

➤ Estrategia de Posicionamiento y Segmentación de Mercado.

Con el propósito de establecer la estrategia más adecuada para el negocio a emprender que permita alcanzar el éxito de la empresa, se definirá la mezcla de marketing que ayudará a la organización a satisfacer las necesidades del mercado meta y alcanzar las metas propuestas.

Servicio: Se brindará un valor agregado en la atención al cliente ya que se tendrá presente que "Usted y su vehículo son nuestra prioridad", ofreciéndole un servicio de calidad y diferenciado en comparación con la competencia, pues se ofrecerán una variedad de combos de lavados ya sea interior o exterior a precios accesibles, así como también se brindarán servicios complementarios como la venta de accesorios y artículos de limpieza para autos y un servicio de cafetín para que los clientes se sientan cómodos mientras se les brinda los servicios que ellos requieren en Car Wash "La Espumita".

Precio: Car Wash “La Espumita” ha estimado precios justos acordes con la calidad del servicio que es la ventaja competitiva que caracterizará a la empresa con respecto a la competencia.

Plaza: Las instalaciones se ubicarán en un punto de fácil acceso para los clientes por ser considerada la zona un punto estratégico ya que se encuentra ubicado sobre la carretera a Masaya, en el KM 9, vía por la que circulan una gran cantidad de vehículos diariamente y por encontrarse cerca de diferentes establecimientos comerciales, oficinas públicas y privadas.

Promoción: Al ser Car Wash “La Espumita” un nuevo negocio se encuentra en la etapa introductoria, por lo que los métodos promocionales más adecuados para implementar resultan ser la publicidad y la promoción de ventas; pues ambos métodos crean una mayor conciencia sobre la oferta, además que son de gran utilidad para promover el consumo de los servicios.

Dentro de lo que es la promoción de ventas se mencionaba que se implementarán promociones por periodos determinados para estimular el consumo de los clientes, tales como: 2 x 1 en días específicos y para clientes frecuentes habrá cupones de descuentos y obsequios, etc. que podrían variar de acuerdo a los resultados que generen, todo esto con el propósito de ganar mercado satisfaciendo las necesidades y brindando oportunidades a los diversos clientes que se pretenden atender.

En cuanto a la publicidad, se pretende desarrollar una estrategia informativa con el propósito de informar al cliente acerca de este nuevo servicio y de esta manera crear una demanda primaria. Todo esto se hará mediante redes sociales que contengan información escrita y visual de interés para el consumidor tales como las ventajas que presentan los servicios de Car Wash “La Espumita” sobre los de la competencia, dando a conocer los diferentes combos de lavado, las promociones y los servicios complementarios que además se encontrarán en Car Wash “La Espumita” como son el cafetín y la tienda de accesorios y artículos de limpieza para autos.

También se optará por poner mantas en la calle principal sobre todo en la cercanía al negocio, con el propósito de dar a conocer el Car Wash y la ventaja diferencial que tiene ante los demás que son los diferentes combos y la calidad en el servicio.

Una vez considerada la diferencia existente entre los servicios y la calidad de estos ofrecidos en Car Wash “La Espumita” ante los de la competencia se consideró la implementación de una estrategia de mercado basada en un enfoque de diferenciación, la que puntualmente hará énfasis en el contraste existente de los siguientes aspectos:

☐ Diferentes combos:

Car Wash “La Espumita” ofrecerá servicios de lavado de autos tanto interior como exterior, al igual que la competencia. Sin embargo, los servicios se brindarán en forma de combos y cabe mencionar que habrá una variedad tanto en cantidad de estos como en los servicios que se brindarán en cada uno de ellos en comparación con los de la competencia, ya que según la información obtenida en el análisis de los competidores se afirmó que en promedio ofrecen una cantidad de cuatro combos, en cambio Car Wash “La Espumita” brindará cinco combos de lavados, lo que significará dos ventajas para la empresa pues, logrará captar más clientes y a la vez ganar cierto posicionamiento en el mercado, para los clientes la ventaja será que tendrán más opciones a precios accesibles y un servicio de calidad.

□ Procesos Semi Automáticos:

Con respecto a este punto, se puede mencionar que los servicios ofrecidos por los competidores son realizados por medio de procesos manuales que hacen que el servicio recibido tarde un poco más de lo debido, por lo que los clientes los catalogan ciertas veces como un auto lavado que demora mucho en brindar el servicio, lo que podría representar una débil fidelidad de los clientes por esos auto lavados, ya que fácilmente podrían optar por un auto lavado con procesos semi automáticos que brindarían el servicio de una manera más eficaz y eficiente generando un valor agregado que es el valorar el tiempo del cliente. Esto es lo que pretende llevar a cabo Car Wash “La Espumita” al incorporar en sus servicios procesos semi automáticos.

□ Los servicios complementarios:

En cuanto a este punto, es necesario mencionar que la competencia actualmente brinda servicios complementarios dentro de sus instalaciones, como, por ejemplo: venta de reposterías y refrescos para que el cliente pueda adquirirlos mientras se realiza la limpieza de su auto. Sin embargo, la diferencia radica en que, Car Wash “La Espumita” no solamente ofrecerá el servicio complementario de un Cafetín, el que brindará una mayor variedad de productos, combos y una mejor instalación para que el cliente se sienta más cómodo, sino también tendrá una pequeña tienda de venta accesorios y artículos de limpieza para autos, para que el cliente tenga la opción de adquirir estos productos y de esta manera cuide más la apariencia de su auto.

□ Mejor horario de atención:

Respecto al horario de atención, cabe mencionar que Auto lavado Eduardo y Auto lavado StarWash, quienes representan la competencia directa, atienden en un horario de Lunes a Viernes, de 8:00am a 6:00pm; y Sábados y Domingos de 8:00am a 5:00pm y de Lunes a Domingo de 7:00am a 6:00pm, sin cerrar al medio día respectivamente.

Car Wash “La Espumita”, en cambio ha considerado que el horario de atención que brindará será de lunes a domingo de 6 am a 8 pm con el propósito de atender a una mayor cantidad de clientes.



PRESUPUESTO DE MERCADO.

CAR WASH "LA ESPUMITA"							
PRESUPUESTO DE MERCADO PROYECTADO A 5 AÑOS							
Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Total U\$ año 1	Total U\$ año 2	Total U\$ año 3	Total U\$ año 4	Total U\$ año 5
Incremento				5%	5%	5%	5%
Promociones							
Cientes Frecuentes			600.00	630.00	661.50	694.57	729.30
Jueves 2X1 Damas	240	2.071	497.00	522.00	548.00	575.00	604.00
Viernes 2X1 Estudiantes	240	2.071	497.00	522.00	548.00	575.00	604.00
Publicidad							
Servicio mensual de mantenimiento de páginas web y redes sociales	_____	26.56	318.7	335.14	352.20	369.91	388.31
Mantas	4	30.00	120.00	126.00	132.30	138.92	145.87
Total Mensual U\$			169.39	177.93	186.83	196.12	205.96
Total Anual U\$			2,032.70	2,135.14	2,242.00	2,353.40	2,471.48


PLAN DE ACCIÓN.

➤ **Acciones de Precio.**

Uno de los factores más importantes del éxito para un empresario es la eficacia de sus métodos de la fijación de precios. Existen diversos métodos para fijar el precio minorista en una empresa, por lo que se debe tener un sumo cuidado en la elección del método de fijación, ya que el precio es uno, sino el más importante, de los determinantes de un producto o servicio; un precio mal fijado puede tener grandes repercusiones financieras para la empresa.

Para el cálculo de los precios de los distintos servicios que ofrecerá al mercado Car Wash "La Espumita", se tomaron en cuenta dos métodos, uno de ellos es el método costo más valor agregado, en donde el precio se ajusta a una estructura de costos definida, y en segundo lugar el método comparativo, haciendo referencia a los precios estándares de estos servicios en el mercado.

El precio para cada uno de los combos del servicio de auto lavado es el siguiente:

				
COMBO 1	COMBO 2	COMBO 3	COMBO 4	COMBO 5
Lavado y secado de carrocería más aspirado.	Lavado y secado de carrocería, aspirado más encerado.	Lavado y secado de carrocería, aspirado y lavado de motor.	Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de motor.	Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de asientos.
\$ 1.25	\$ 4.68	\$ 3.74	\$ 5.62	\$ 7.80
Incluye:	Incluye:	Incluye:	Incluye:	Incluye:
Aspirado de asientos y tapetes.	Aspirado de asientos y tapetes.	Aspirado de asientos y tapetes.	Aspirado de asientos y tapetes.	Aspirado de asientos y tapetes.
Lavado de tapetes de hule.	Lavado de tapetes de hule.	Lavado de tapetes de hule.	Lavado de tapetes de hule.	Lavado de tapetes de hule.
Aromatizante	Aromatizante	Aromatizante	Aromatizante	Aromatizante
Brillo para llantas.	Brillo para llantas.	Brillo para llantas.	Brillo para llantas.	Brillo para llantas.

Con respecto al precio de los productos que se ofertarán en la tienda de productos y accesorios de limpieza, se detallan a continuación:

	PRODUCTO	PRECIO EN U\$
	<input type="checkbox"/> Ceras pulidoras en pasta.	3.52
	<input type="checkbox"/> Líquido para limpieza de tablero.	5.85
	<input type="checkbox"/> Líquido abrillantador de rines y neumáticos.	5.87
	<input type="checkbox"/> Líquido para limpieza asientos de cuero.	8.22
	<input type="checkbox"/> Líquido para limpieza de vidrios.	4.99
	<input type="checkbox"/> Líquido para limpieza de superficies de cromo.	3.23
	<input type="checkbox"/> Spray para eliminar malos olores.	4.34
	<input type="checkbox"/> Spray removedor de insectos.	6.16
	<input type="checkbox"/> Lanillas-toallas ultrasuave, 3 pack.	3.11
	<input type="checkbox"/> Lanilla-franelas de microfibra, 3 pack.	11.44
	<input type="checkbox"/> Cepillos para limpieza.	9.33
	<input type="checkbox"/> Ambientadores distintas fragancias "Car Tree".	1.64
	<input type="checkbox"/> Ambientadores de distintas fragancias en aerosol 2.5 onz. "Car Tree".	5.28
	<input type="checkbox"/> Juego de Alfombras	20.00
	<input type="checkbox"/> Cobertor de Timón.	5.00

En cuanto a los precios de las comidas rápidas y bebidas que se venderán en el Cafetín del auto lavado se definen los siguientes:

Comidas Rápidas	Precio en U\$	Bebidas	Precio en U\$
✓ Reposterías	0.80	✓ Gaseosas	0.70
✓ Snacks	0.20	✓ Agua Embotellada	0.60
✓ Sandwich	1.00	✓ Jugos Enlatados	0.70
✓ Pizza	0.90	✓ Café	0.45
✓ Hot dogs	1.00		

➤ **Acciones De Promoción.**

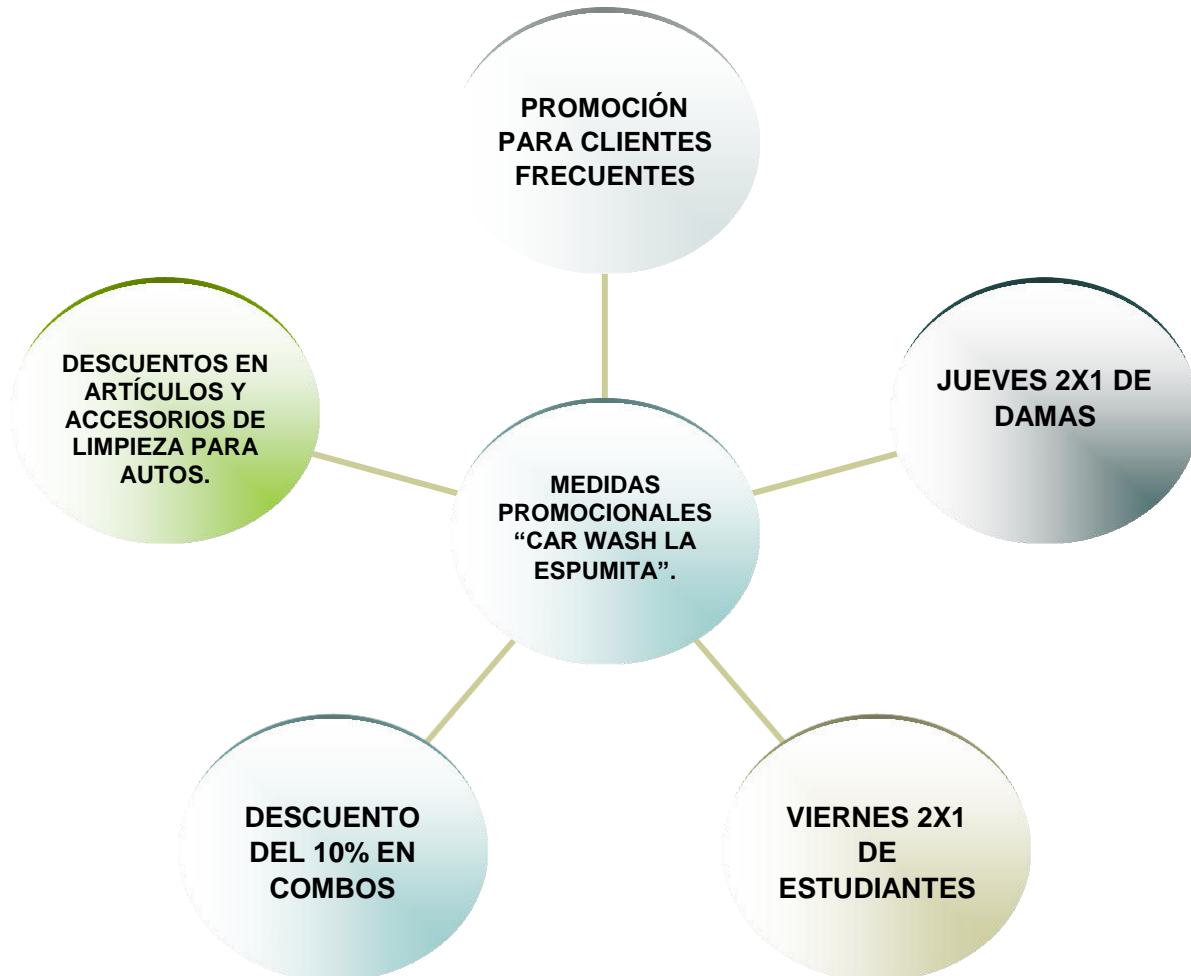
Con el propósito de captar la atención de los clientes y ganar cierto posicionamiento en el mercado, se pretenden implementar medidas promocionales innovadoras de tal manera que los clientes sientan que en Car Wash "La Espumita" se brindan las mejores ofertas y a precios accesibles.

Cabe mencionar que para la realización de estas promociones han sido tomados en cuenta los resultados de la encuesta que se llevó a cabo para conocer la demanda actual y potencial del servicio de auto lavado, específicamente los resultados de la pregunta que hace énfasis en los diferentes servicios que son consumidos con mayor frecuencia en el auto lavado; también es necesario definir que estas promociones serán por periodos determinados y estarán sujetas a cambios dependiendo de los resultados que generen.

Los resultados de las encuestas se muestran a continuación:

VALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lavado y secado de carrocería + aspirado	63	63
Lavado y secado de carrocería, aspirado + encerado.	14	14
Lavado y secado de carrocería, aspirado y lavado de motor	3	3
Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de motor	5	5
Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de asientos.	15	15
TOTAL	100	100

Dentro de las medidas promocionales se encuentran las siguientes:



Promoción para Clientes Frecuentes: para aquellos clientes que laven sus autos una vez por semana en Car Wash "La Espumita" se les obsequiará un Combo 5 (Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de asientos) una vez que acumulen 10 lavadas. Se les hará entrega de una tarjeta de control que refleje sus datos y los días en que ha llegado, y que servicios son los que se le han brindado para así aplicarle la promoción de clientes frecuentes.

NOTA: Las lavadas en las que se aplica alguna promoción 2x1 o descuento no son acumulables para la promoción de clientes frecuentes.

Jueves 2x1 de Damas: Dos vehículos conducidos por damas lavarán ambos autos al precio de uno.

Viernes 2x1 de Estudiantes: Dos conductores que presenten su credencial de estudiante vigente lavarán ambos autos al precio uno.

NOTA: Esta promoción es válida para el combo 1 (Lavado y secado de carrocería más aspirado), y no son acumulables para la promoción de clientes frecuentes.

Descuento del 10% en Combos: Tendremos descuentos en el Combo 3 (Lavado y secado de carrocería, aspirado y lavado de motor) y Combo 4 (Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de motor) los días lunes y martes.

Descuentos en artículos y accesorios de limpieza para autos: Estos descuentos se aplicarán ocasionalmente de acuerdo a la temporada baja.

➤ **Acciones de Distribución.**

La estrategia de la cual dependerá Car Wash "La Espumita", es directa, pues tendremos un contacto directo con los clientes sin intermediarios, ya que el usuario llega directamente al local para recibir el servicio de auto lavado, compra de accesorio o consumo en el cafetín.



PROYECCIONES DE VENTAS.


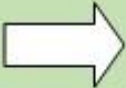


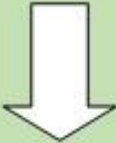
A continuación, se presenta la estimación de las ventas desde el primer año hasta el quinto año de operación que tendrá Car Wash "La Espumita", en sus líneas de servicio, tomando en cuenta un 20% de incremento cada año:

Proyección de Ventas por Línea y Año Car Wash "La Espumita"				
Año	Auto Lavado	Tienda de Accesorios y Productos de Limpieza	Cafetín	Total Anual U\$
1	U\$ 45,386.25	U\$ 23,696.64	U\$ 10,010.00	U\$ 79,092.89
2	U\$ 54,463.50	U\$ 28,435.97	U\$ 12,012.00	U\$ 94,911.47
3	U\$ 65,356.20	U\$ 34,123.16	U\$ 14,414.40	U\$ 113,893.76
4	U\$ 78,427.44	U\$ 40,947.79	U\$ 17,297.28	U\$ 136,672.51
5	U\$ 94,112.93	U\$ 49,137.35	U\$ 20,756.74	U\$ 164,007.02

V. PLAN DE PRODUCCIÓN O SERVICIO.

➤ Cursograma analítico para el servicio.

El Cursograma es un diagrama que muestra la trayectoria de un producto o servicio, es decir, el procedimiento que se le aplica o la tarea del personal para elaborarlo. Se identifican los hechos sujetos a examen mediante el uso de los siguientes símbolos correspondientes:







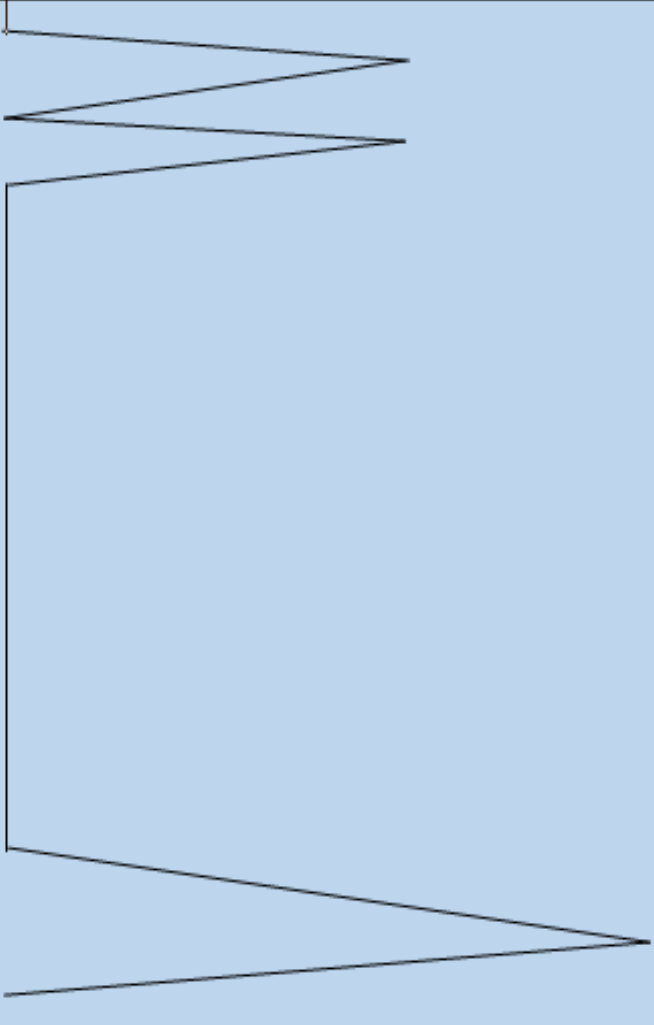
Símbolo	Concepto	Definición
	Operación	Representa un cambio intencionado en las características de un producto o servicio.
	Transporte	Indica el movimiento del producto, servicio, operarios y equipos de un lugar a otro, No incluye los movimientos que forman parte de una operación o una inspección.
	Inspección	Consiste en verificar las características de un producto o servicio, tanto en cantidad como en calidad.
	Espera	Debido a determinadas condiciones, el producto o servicio debe esperar al comienzo del siguiente paso del proceso. No se incluyen en estas condiciones las que intencionadamente cambian las características físicas o químicas del objeto de estudio.
	Almacenamiento	Indica el almacenamiento de un objeto, para el cual se prohíbe el traslado sin autorización previa. Frecuentemente se hace una distinción entre almacenamiento temporal y permanente, colocando una T o una P, respectivamente, dentro del triángulo.

Con estos cinco símbolos básicos se pueden construir actividades combinadas, de forma que se puedan representar las que son ejecutadas al mismo tiempo (por ejemplo: una operación y una Inspección)







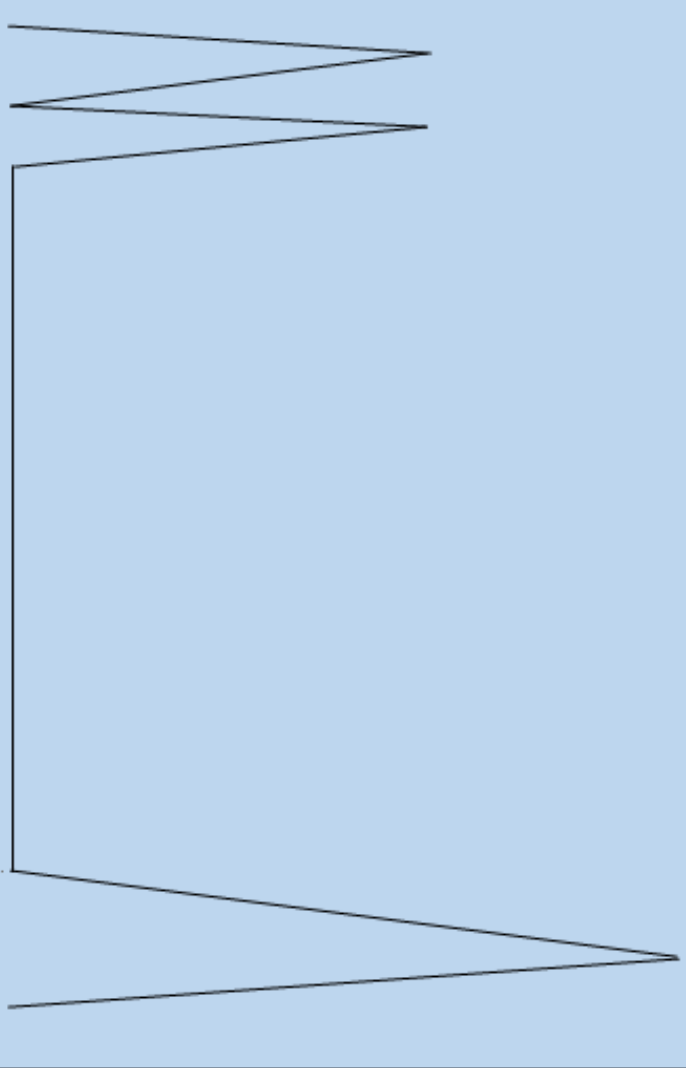


A continuación, se detalla el procedimiento para ofrecer los distintos combos que se brindarán en Car Wash La Espumita, mostrando los distintos pasos a seguir con sus respectivos tiempos, desde su inicio con la elección por parte del cliente del combo que prefiere, hasta su culminación con la despedida brindada por el personal del auto lavado.







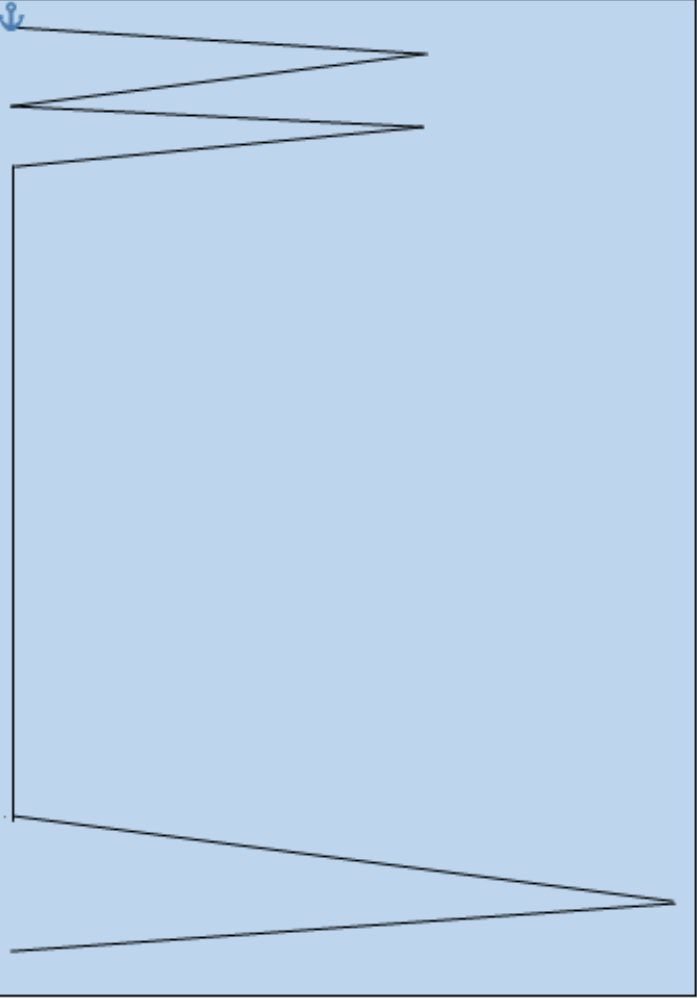
➤ Combo 1: Lavado y secado de carrocería más aspirado.

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS	SIMBOLO					
							
Recepción del Cliente.	1 min						
Cancelación de Servicio	1 min						
Recepción de vehículo.	1 min						
Lavado de carrocería con agua a presión.	3 min						
Enjabonado del Vehículo.	3 min						
Enjuague del vehículo con agua a presión.	3 min						
Lavado de tapetes de hule.	2 min						
Secado del vehículo.	4 min						
Aspirado interno del vehículo.	5 min						
Limpieza del Tablero.	1 min						
Limpieza de vidrios.	1 min						
Limpieza de rines y llantas.	2 min						
Inspección del vehículo y aromatizante.	1 min						
Entrega del vehículo al cliente.	1 min						


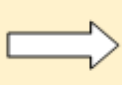




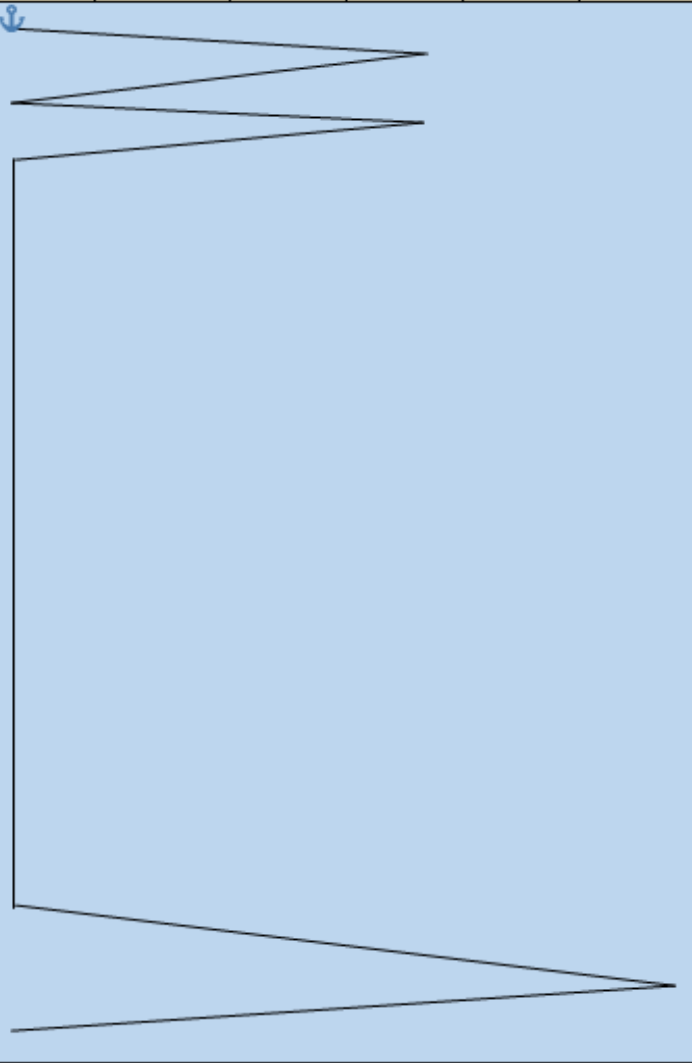
Combo 2: Lavado y secado de carrocería, aspirado más encerado.

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS	SIMBOLO					
							
Recepción del Cliente.	1 min						
Cancelación de Servicio	1 min						
Recepción de vehículo.	1 min						
Lavado de carrocería con agua a presión.	3 min						
Enjabonado del Vehículo.	3 min						
Enjuague del vehículo con agua a presión.	3 min						
Lavado de tapetes de hule.	2 min						
Secado del vehículo.	4 min						
Encerado del vehículo.	10 min						
Limpieza para darle brillo a la Carrocería.	5 min						
Aspirado interno del vehículo.	5 min						
Limpieza de tablero.	1 min						
Limpieza de vidrios.	1 min						
Limpieza de rines y llantas.	2 min						
Inspección del vehículo y aromatizante.	1 min						
Entrega del vehículo al cliente.	1 min						







➤ Combo 3: Lavado y secado de carrocería, aspirado y lavado de motor.

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS	SIMBOLO					
							
Recepción del Cliente.	1 min						
Cancelación de Servicio	1 min						
Recepción de vehículo.	1 min						
Lavado de carrocería con agua a presión.	3 min						
Enjabonado del Vehículo.	3 min						
Enjuague del vehículo con agua a presión.	3 min						
Lavado de motor con agua a presión.	2 min						
Lavado de tapetes de hule.	2 min						
Secado del vehículo.	4 min						
Aspirado interno del vehículo.	5 min						
Limpieza del Tablero.	1 min						
Limpieza de vidrios.	1 min						
Limpieza de rines y llantas.	2 min						
Inspección del vehículo y aromatizante.	1 min						
Entrega del vehículo al cliente.	1 min						







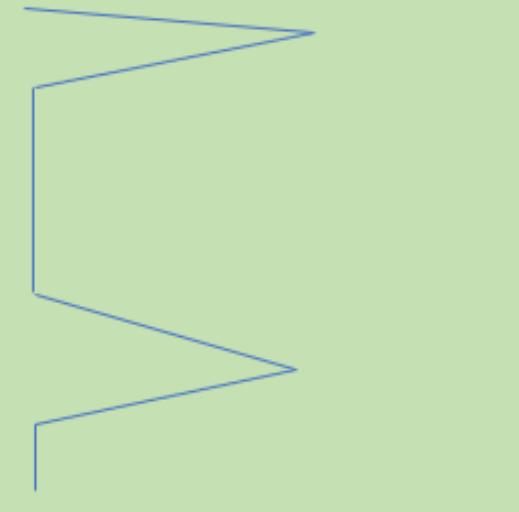
➤ Combo 4: Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de motor.

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS	SIMBOLO					
							
Recepción del Cliente.	1 min						
Cancelación de Servicio	1 min						
Recepción de vehículo.	1 min						
Lavado de carrocería con agua a presión.	3 min						
Enjabonado del Vehículo.	3 min						
Enjuague del vehículo con agua a presión.	3 min						
Lavado de motor con agua a presión.	2 min						
Lavado de tapetes de hule.	2 min						
Secado del vehículo.	4 min						
Encerado del vehículo.	10 min						
Limpieza para darle brillo a la carrocería.	5 min						
Aspirado del vehículo.	5 min						
Limpieza del tablero.	1 min						
Limpieza de vidrios.	1 min						
Limpieza de rines y llantas.	2 min						
Inspección del vehículo y aromatizante.	1 min						
Entrega del vehículo al cliente.	1 min						







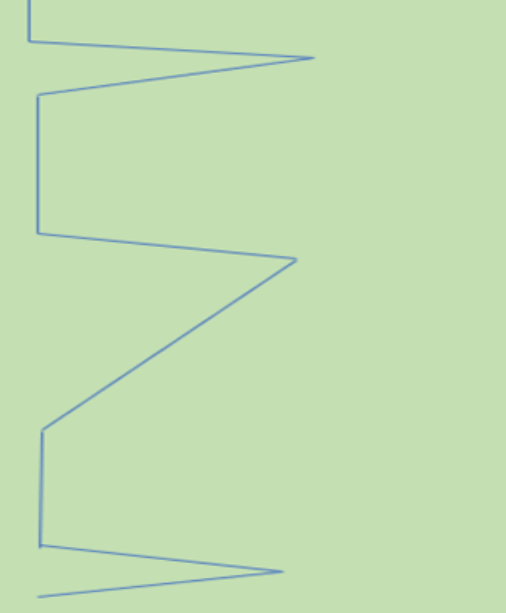
- Combo 5: Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado, y lavado de asientos.

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS	SIMBOLO					
							
Recepción del Cliente	1 min						
Cancelación del Servicio.	1 min						
Recepción del Vehículo.	1 min						
Lavado de Carrocería con agua a presión.	3 min						
Enjabonado del vehículo.	3 min						
Enjuague del vehículo con agua a presión.	3 min						
Lavado de tapetes de hule.	2 min						
Lavado de asientos a profundidad.	10 min						
Secado del vehículo.	4 min						
Encerado del vehículo.	10 min						
Limpieza para darle brillo a la carrocería.	5 min						
Aspirado interno del vehículo.	5 min						
Limpieza del tablero.	1 min						
Limpieza de vidrios.	1 min						
Limpieza de rines y llantas.	2 min						
Inspección del vehículo y aromatizante.	1 min						
Entrega del vehículo al cliente.	1 min						

➤ Cursograma Analítico del Servicio complementario – Cafetín

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS	SIMBOLO					
							
Recepción y bienvenida al cliente.	1 min						
Visualización de los productos y tiempos de elección.	2 min						
Se recibe el pedido.	1 min						
El cliente cancela y se le entrega factura.	1 min						
Tiempo de Preparación.	5 min						
Entrega del pedido.	1 min						
Despedida al cliente.	1 min						

➤ Cursograma Analítico del servicio complementario – Venta de artículos y accesorios de limpieza de autos.

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS	SIMBOLO					
							
Recepción y bienvenida al cliente.	1 min						
Ofrecerle los diferentes productos.	1 min						
Buscar el producto por el que el cliente pregunta.	1 min						
Mostrar el producto y describir sus características y beneficios.	3 min						
Mostrar productos relacionados a los que el cliente está buscando.	3 min						
Tiempo de elección de compra.	1 min						
<u>Si decide comprar el producto:</u>							
Cancelación del producto y entrega de factura.	1 min						
Entrega del Producto y Despedida.	1 min						
<u>Si decide NO Comprar el producto:</u>							
Despedida del cliente.	1 min						
Guardar los productos que fueron mostrados.	1 min						

ACTIVOS FIJOS/FUENTES DE LOS EQUIPOS Y FUNCIONAMIENTO.

A continuación, se muestran los activos fijos con los que contará Car Wash “La Espumita”, en sus tres líneas de servicio que brindará, los cuales se han dividido en tres apartados:

1. Maquinaria, Herramientas y Equipos.
2. Mobiliario.
3. Equipo de Oficina.

1. A. Maquinaria, herramientas y equipos. (Car Wash)

Maquinaria, Herramientas Y Equipos.	Cantidad	Precio Unitario U\$	Costo Total
Aspiradora industrial 1400 W – 2H Mod. NT 48 Hidro lavadora Gasolina 3750 PSI 13 H	2	\$ 1,600.00	\$ 3,200.00
Generador eléctrico Gasolina GP 5500 W 60 HZ Generac	1	\$ 1249.99	\$ 1,249.99
Pulidora profesional para auto. Trupper de 7” 600-3,300 RPM 10 A 120 V Pula-7 A 2	2	\$ 92.79	\$ 185.58
Tanque 5000 lt bicapa Plastitank	1	\$ 787.79	\$ 787.79
Manguera 5/8 “ x 45 mts medium duty apex	1	\$ 77.79	\$ 77.79
SUB TOTAL			\$ 5,501.15
15% IVA			\$ 825.17
TOTAL			\$ 6, 326.32

Aspiradora: Está diseñada para que pueda entrar en cualquier espacio del vehículo y está más que nada sirve para el limpiado del interior del auto.

Hidrolavadora: Es un aparato muy util, el cual brinda muchos beneficios, dado que como una bomba que introduce el agua dentro de su tanque, y la expulsa con mucha presión por su pico o manguera. Esa presión del agua ayuda a desprender desde las suciedades del guardabarros del auto y lavarlo por debajo.

Generador Eléctrico: El propósito de contar con este activo, es que es de gran utilidad cuando no se cuenta con el servicio de energía eléctrica. Con ese fin, es que se decidió optar por un generador para no interrumpir las actividades cotidianas del auto lavado cuando por motivos ajenos no exista suministro eléctrico en la zona.

Pulidora: el propósito de la pulidora es para ofrecer el servicio de pulido o encerado, este consiste en la aplicación de polish y ceras a la carrocería del automóvil a través de una maquinaria manual.

1. B. Maquinaria, herramientas y equipos (Cafetín)

Maquinaria, Herramientas y Equipos	Cantidad	Precio Unitario U\$	Costo Total
Hot dog, Roller Type	1	\$ 1,160.00	\$ 1,160.00
Refrigeradora pequeña Avanti	1	\$ 404.00	\$ 404.00
Horno toastmaster 2 slice toaster	1	\$ 32.72	\$ 32.72
Cafetera Hamilton Beach capacidad de 42 tazas	1	\$ 66.00	\$ 66.00
Sandwichera-Meal maker / capacidad para dos sandwiches	1	\$ 21.00	\$ 21.00
Parilla eléctrica, George foreman mod.	1	\$ 77.67	\$ 77.67
SUB TOTAL			\$ 1,761.39
15 % IVA			\$ 264.21
TOTAL			\$ 2, 025.6

Hot dog grill, Roller type: Este equipo será útil para preparar las salchichas que son la materia prima necesaria para una de las comidas rápidas que se ofrecerán en el cafetín.

Refrigeradora: Se pretende contar con este equipo con el propósito de almacenar ciertos productos que sean necesarios para preparar algunas comidas rápidas del cafetín, que no serán grandes cantidades porque cabe recordar que será comida rápida que ya viene semi preparada.

Horno: Este aparato servirá para calentar principalmente las reposterías que se ofrecerán en el cafetín o bien para calentar o tostar cualquier otro producto.

Cafetera: Servirá para preparar una de las bebidas que se ofrecerá en el cafetín como lo es el café caliente.

Sandwichera: Se contará con este equipo para preparar los sándwiches, ya que esta especialmente diseñado para este tipo de comidas rápidas.

2. Mobiliario.

Mobiliario	Cantidad	Precio Unitario U\$	Costo Total U\$
Televisor	1	\$ 200.00	\$ 200.00
Grabadora	1	\$ 62.18	\$ 62.18
Mesas	4	\$ 15.00	\$ 60.00
Sillas	10	\$ 10.00	\$ 100.00
Escritorios	2	\$ 93.26	\$ 186.53
Sillas para oficina	2	\$ 51.81	\$ 103.63
Estantes de madera	3	\$ 35.00	\$ 105.00
Vitrina	1	\$ 40.00	\$ 40.00
Estante para Televisor	1	\$ 30.00	\$ 30.00
Abanicos de techo	4	\$ 20.00	\$ 80.00
SUB TOTAL			\$ 967.34
15% IVA			\$ 145.10
TOTAL			\$1,112.44

3. Equipo de oficina

Equipo De Oficina	Cantidad	Precio Unitario U\$	Costo Total U\$
Computadora portátil marca Toshiba X20W-E	1	599.99	\$ 599.99
Impresora HP LaserJet Pro M130FW	1	200.00	\$ 200.00
Teléfono Panasonic Deck	2	20.75	\$ 41.50
Caja registradora xea 102	3	119.11	\$ 357.33
Caja de seguridad / Honey well-contras fuego y agua	3	40.00	\$ 120.00
Archivero T/legal de cuatro gavetas	1	124.35	\$ 124.35
Computadora de escritorio	1	500.00	\$ 500.00
SUB TOTAL			\$ 1,943.17
15% IVA			\$ 291.47
TOTAL			\$ 2,234.64

➤ **Términos y condiciones de la compra de equipos, Mantenimiento y Reparaciones**

Dado que, Car Wash “La Espumita” es un nuevo negocio, la condición que los proveedores establecen respecto a la adquisición de los diferentes equipos, maquinarias y herramientas es que las compras sean realizadas de contado en efectivo, en las instalaciones de los proveedores y serán ellos quienes establecerán las políticas de descuento y demás condiciones de compra.

En relación con el mantenimiento de los equipos y maquinarias, se consideran como primordiales los que se utilizarán en el área del Auto lavado, ya que se encontrarán en constante uso, por lo que se determina que se les hará un chequeo y reparación cada cuatro meses. También se prevé un mantenimiento y reparación cuando se presente algún inconveniente en los equipos, herramientas y mobiliario ya sea de la tienda de accesorios de limpieza o del cafetín.

➤ **Vida útil de los activos fijos (Cuadro de depreciación)**

Para disminuir el valor de las inversiones fijas por su uso físico, decidimos depreciar y cargar dicha depreciación como un costo de activos. Para el cálculo de la depreciación utilizamos el método lineal basado en el supuesto de que el bien físico se deprecia en una cantidad constante en cada año, de tal forma que luego de haber cumplido el plazo de depreciación se considera al activo fijo económicamente extinguido o bien, con un valor residual que corresponde a un precio de ventas estimado en el mercado.

Depreciación anual: Valor del mercado/ Vida útil del activo

Para una mejor comprensión en el cálculo de la depreciación de todos los activos fijos de Car Wash “La Espumita”, se agruparon en distintas categorías de la siguiente forma:

Activo	Porcentaje de Depreciación	Porcentaje en Años
Edificios	10%	10
Maquinaria, mobiliario y equipo de oficina	20 %	5
Equipos de computación	50 %	2
Otros bienes	20 %	5

La depreciación se calculó a partir del valor en libros de los activos y su vida útil promedio, cabe destacar que este no es un desembolso efectivo o egreso, sino un depósito para renovar las herramientas y equipos al final de la vida útil. También es preciso aclarar que no se obtendrá un ingreso por venta de activos al final de su vida útil (valor residual).

A continuación, se muestra la tabla de depreciación de Car Wash "La Espumita":

Tabla De Depreciación		
Concepto	Depreciación Mensual	Depreciación Anual
Activos 2 años	\$ 55.03	\$ 660.37
Activos 5 años	\$ 167.77	\$ 2,013.21
Activos 10 años	\$ 250	\$ 3000.00
Total de Depreciación	\$ 472.80	\$ 5,673.58

CAPACIDAD PLANIFICADA

Por capacidad se entiende, la máxima velocidad de producción de una operación y se mide en unidades de producción por periodo de tiempo. La capacidad planificada en los tres servicios que brindará Car Wash "La Espumita" es la siguiente:

✓ CAR WASH:

Para ofrecer el servicio de limpieza de automóviles se cuenta con dos bahías de lavado, cada una con dos trabajadores; el tiempo de limpieza promedio para un vehículo ha sido considerado de 41 minutos. Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, así como el horario de atención que brindará Car Wash "La Espumita" (14 horas al día), la capacidad planificada aumentará cada año en un 20% respecto al año anterior, mostrándose de la siguiente manera:

Capacidad Planificada Car Wash "La Espumita".		
Auto Lavado	Servicios a Brindar Mensual	Servicios a Brindar por Año.
Año 1	810	9,720
Año 2	972	11,664
Año 3	1,166	13,997
Año 4	1,400	16,796
Año 5	1,680	20,156

✓ TIENDA DE ACCESORIOS Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA DE AUTOS.

La capacidad planificada para la tienda de artículos de limpieza de autos estará determinada por la política de inventario que se establecerá en el Auto Lavado, la cual consiste en mantener un stock de inventario de los 15 productos que se ofrecerán en la tienda, por lo que se puede concluir que esta línea de servicio estará en condiciones de ofrecer 300 productos mensuales al público con el propósito de hacer frente a la demanda de estos artículos.

Capacidad Planificada "Tienda de accesorios y artículos de limpieza de autos"		
Tienda de accesorios	Artículos a ofrecer Mensual	Artículos a ofrecer por año.
Año 1	300	3,600
Año 2	360	4,320
Año 3	432	5,184
Año 4	518	6,221
Año 5	622	7,465

✓ CAFETÍN.

En cuanto a la capacidad planificada para el cafetín, se estima que con la maquinaria, equipos y personal con la que se dispone será posible brindar 17,280 servicios al año, partiendo del supuesto que se atenderán catorce horas diarias, los siete días de la semana, los doce meses del año, y se calcula un promedio de 12 minutos de atención por cada cliente, es decir un promedio de 48 clientes al día.

Capacidad Planificada "Cafetín"		
Cafetín	Servicios a brindar mensual	Servicios a brindar por año.
Año 1	1,440	17,280
Año 2	1,728	20,736
Año 3	2,073	24,883
Año 4	2,488	29,860
Año 5	2,986	35,832

➤ **Capacidad Futura.**

A largo plazo se pretende ampliar las instalaciones de Car Wash "La Espumita", específicamente la infraestructura destinada al lavado de autos, ya que se pretende incrementar la oferta del servicio de auto lavado en un 20% cada año, lo que traería consigo que a partir del año 4, la capacidad instalada no podrá hacer frente a la demanda, por lo que es necesario realizar inversiones con la finalidad de aumentar la capacidad del negocio y lograr una mayor eficiencia y eficacia en el servicio. De igual manera se incrementará el número de trabajadores del área operativa.

MATERIA PRIMA Y COSTO DE LA MATERIA PRIMA.

Materia Prima "Auto Lavado"			
Servicios mensuales de auto lavado: 810			
Materia Prima	Cantidades Necesarias	Costo Unitario U\$	Total Mensual U\$
Shampoo para autos.	6 galones	7.45	44.70
Cera Pulidora.	10 Frascos (1 lt. c/u)	2.75	27.5
Toallas para el secado de autos.	4 paquetes	2.80	11.20
Lanillas para el pulido de autos.	4 paquetes	10.30	41.20
Abrillantador de neumáticos.	8 frascos (1ltr c/u)	5.28	42.24
Líquido para limpiar vidrios.	10 frascos (1ltr c/u)	4.49	44.99
Spray para darle brillo al tablero.	8 frascos (12 onz c/u)	5.27	42.16
Espuma para limpieza de tapizado de asientos.	5 frascos	7.40	37.00
Ambientadores en Spray de 8 oz.	5 Frascos	4.75	23.75
Esponja para lavar autos.	6	2.07	12.42
Guantes de lana para lavar autos.	4	8.04	32.16
Cepillos para lavado de autos.	4	7.30	29.20
Cepillos para limpieza de neumáticos.	4	2.59	10.36
Total Mensual U\$			\$ 398.88
Total Anual U\$			\$ 4,786.56

Materia Prima "Tienda de accesorios y artículos de limpieza de autos"			
Servicios mensuales de Tienda: 300			
Materia Prima	Cantidades Necesarias	Costo Unitario U\$	Total Mensual U\$
Ceras pulidoras en pasta.	20 Frascos	2.17	43.40
Líquido para limpieza de tablero	20 Frascos	4.27	85.40
Líquido abrillantador de rines y neumáticos.	20 Frascos	4.28	85.60
Líquido para limpieza asientos de cuero.	20 Frascos	6.40	128.00
Líquido para limpieza de vidrios.	20 Frascos	3.49	69.80
Líquido para limpieza de superficies de cromo.	20 Frascos	1.91	38.20
Spray para eliminar malos olores.	20 Frascos	2.91	58.20
Spray removedor de insectos.	20 Frascos	4.54	90.80
Lanillas-toallas ultra suave, 3 pack.	5 pack	1.88	9.40
Lanilla-franelas de micro fibra, 3 pack.	5 pack	5.30	26.50
Cepillos para limpieza	15 cepillos	6.40	96.00
Ambientadores distintas fragancias "Car Tree"	20 paquetes	1.00	20.00
Ambientadores de distintas fragancias en aerosol 2. 5 onz. "Car Tree"	20 Frascos	2.75	55.00
Juego de Alfombras	5	10.00	50.00
Cobertor de Timón.	8	3.00	24.00
Total Mensual U\$			\$ 880.30
Total Anual U\$			\$ 10,563.60

Materia Prima "Cafetín"			
Servicios mensuales de Cafetín: 1,440			
Materia Prima	Cantidades Necesarias	Costo Unitario U\$	Total Mensual U\$
Reposterías	150	0.36	54.00
Pizza	19 cajas	4.15	78.85
Pan para Hot Dogs	150	0.16	24.00
Pan para Sandwich	13 Bolsas (24 unid x bolsa)	0.78	10.14
Embutidos(Jamón)	7 libras (24 unid x libra)	1.81	12.67
Embutidos(chorizos)	3 paquetes (50 unid x paquete)	5.18	15.54
Condimentos (Salsa de tomate, mayonesa, mostaza)	galones (1 x cada condimento)	3.63	10.89
Lechuga	10 lbs	0.41	4.10
Tomate	10 lbs	0.78	7.80
Queso Amarillo	7paquetes (12 unid x paquete)	1.24	8.68
Gaseosas	11 cajas (24 unid x caja)	9.95	109.45
Jugos Enlatados	7 cajas (24 unid x caja)	9.95	69.65
Café	3 lb	3.11	9.33
Agua Embotellada	7 Cajas (24 unid x caja)	6.22	43.54
Azúcar en paquetes pequeños	6 Cajas (50 unid x caja)	5.18	31.08
Sal	3 lbs	0.52	1.56
Vasos	8 paquetes (25 vasos x paquete)	0.78	6.24
Servilletas	2 paquetes(1,000 x paquete)	0.78	1.56
Platos desechables pequeños	13 paquetes (25 x paquete)	1.08	14.04
Pajillas	4 paquetes (100 unid x paquete)	0.28	1.12
TOTAL MENSUAL U\$			\$ 506.44
TOTAL ANUAL U\$			\$ 6,077.28

➤ Disponibilidad de Materia Prima.

La materia prima que se utilizará para el funcionamiento del área del auto lavado será adquirida en la ciudad de Managua, ya que es en este lugar donde existen varios puntos de ventas que disponen de todos los equipos, maquinarias y demás productos necesarios para ofrecer este servicio, como son las grandes ferreterías o distintas tiendas exclusivas de accesorios para el cuidado del auto, que permiten hacer compras a precios accesibles. Cabe mencionar que los proveedores que se tomaron en cuenta para las cotizaciones de los equipos y maquinarias de este estudio fue la ferretería Sinsa.

En cuanto a la tienda de accesorios y artículos de limpieza para el auto, las compras y adquisiciones de estos productos también serán realizadas en la ciudad capital, pues hay tiendas que se encargan de vender al por mayor y al detalle marcas de prestigio en lo que refiere a la limpieza del auto.

Respecto al cafetín, se conoce que la materia prima que se requiere está disponible en todo momento, ya que se puede encontrar en diferentes centros de compra como son: supermercados y mercados de la ciudad de Managua.

➤ COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA E INDIRECTA POR AÑO.

La mano de obra se considera como el esfuerzo humano empleado para transformar la materia prima en un producto o servicio terminado.

Mano de Obra Directa: Es toda aquella labor que interviene de forma precisa en la transformación de los materiales en productos o servicios terminados y se considera como uno de los factores del costo.

A continuación, se detalla el costo en concepto de mano de obra directa:

Mano de Obra Directa	Número de personas en el cargo	Salario mensual por colaborador US\$	Salario Anual Por Colaborador
Lavador	8	U\$ 187.39	U\$ 2,272.68
Total en Mano de Obra Directa por 8 Trabajadores		U\$ 1,499.12	U\$ 17, 989.44

Mano de Obra Indirecta: Son todos aquellos costos de trabajo humano que no pueden identificarse físicamente en la fabricación del producto o servicio y son tratados como parte de los costos indirectos de fabricación.

A continuación, se detalla el costo en concepto de mano de obra indirecta:

Mano de obra Indirecta	Numero de personas en el cargo	Total Mensual U\$	Total Anual U\$
Responsable de cafetín y tienda de accesorios	1	U\$ 218.62	U\$ 2,623.44
Asistente Administrativo	1	U\$ 249.86	U\$ 2,998.32
Administrador	1	U\$ 312.32	U\$ 3,747.84
Total Anual en Mano de Obra Indirecta		U\$ 780.80	U\$ 9, 369.6

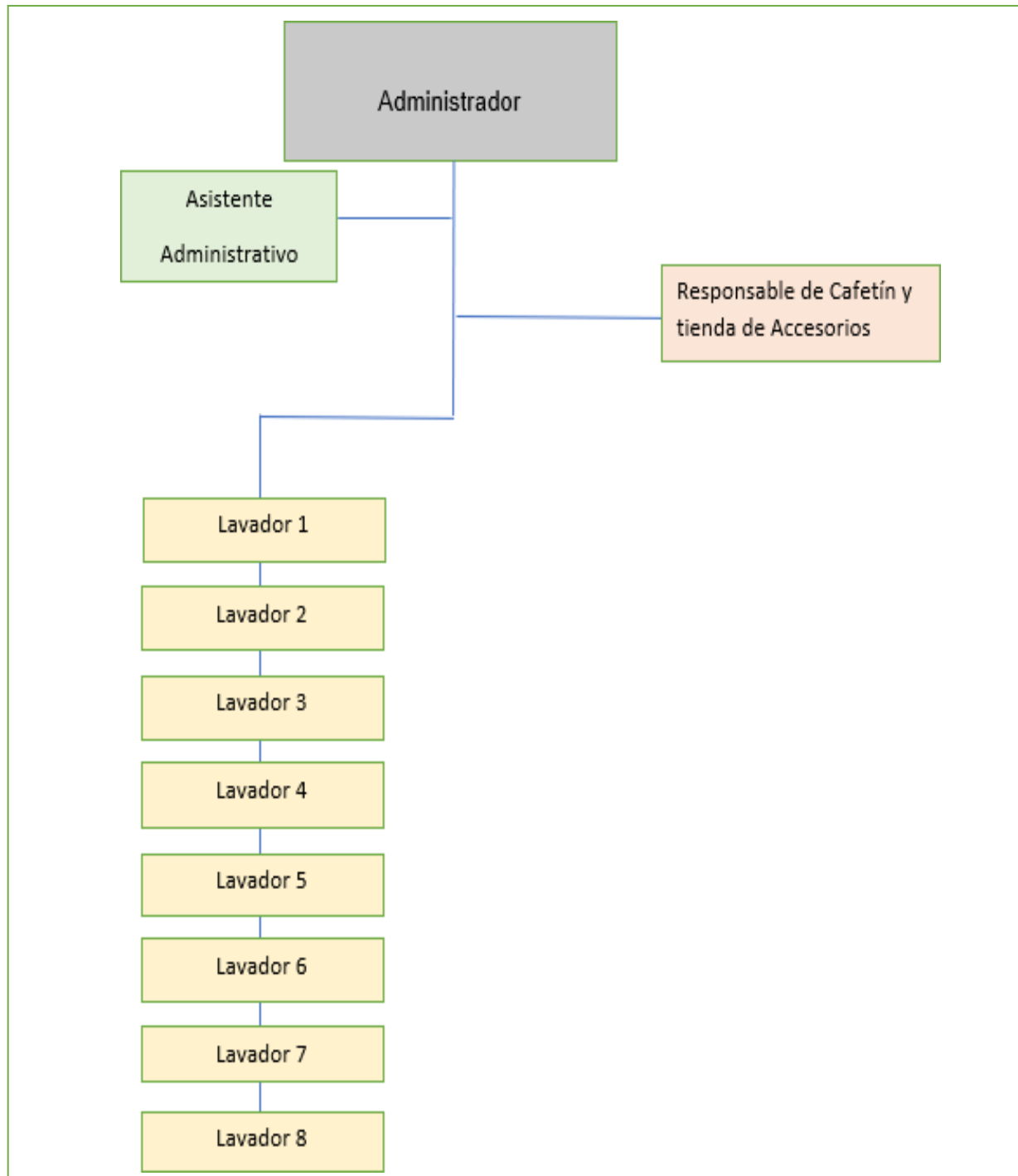
GASTOS GENERALES DE LA EMPRESA.

En la tabla siguiente se muestran los diferentes gastos administrativos, determinados aproximadamente en los que se incurrirán para poder ofrecer cada uno de los servicios de Auto Lavado.

Gastos generales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Presupuesto de mercado	U\$ 2, 032.70	U\$ 2, 134.34	U\$ 2, 241.06	U\$ 2, 353.11	U\$ 2, 470.76
Depreciación	U\$ 5,673.58	U\$ 5,673.58	U\$ 5,673.58	U\$ 5,673.58	U\$ 5,673.58
Servicios básicos (Agua, luz, internet)	U\$ 2,012.76	U\$ 2,113.40	U\$ 2,219.07	U\$ 2,330.02	U\$ 2,446.52
Gastos de Papelería	U\$ 340.68	U\$ 357.90	U\$ 375.80	U\$ 394.59	U\$414.32
1 % sobre ventas	U\$ 790.92	U\$ 949.11	U\$ 1,138.93	U\$ 1,366.72	U\$ 1,640.07
Matricula Alcaldía	U\$ 262.34	U\$ 262.34	U\$ 262.34	U\$ 262.34	U\$ 262.34
Alquiler de local	U\$ 30000	-	-	-	-
Combustible	U\$ 187.38	U\$ 196.76	U\$ 206.60	U\$ 216.93	U\$ 227.78
Gastos generales Totales	U\$49,247.75	U\$11,565.63	U\$20,051.70	U\$20,518.20	U\$21,028.99
Gastos generales sin depreciación	U\$35,510.96	U\$5,892.05	U\$6,314.91	U\$6,781.41	U\$7,292.20

VI. PLAN DE ORGANIZACIÓN.

❖ Estructura Organizacional:



Manual de Funciones:

En este manual se especifican las funciones que realiza cada uno de los miembros de la organización para una mejor operación de los procesos productivos, así como el funcionamiento en general de toda la empresa.

❖ Administrador:

- 1) Se encarga de diseñar estrategias dirigidas a subordinados, así como también mantener relaciones comerciales con los proveedores quienes son los que suministran los insumos para poder brindar un servicio de calidad.
- 2) Es responsable de llevar el control de los registros contables y financieros de la empresa.
- 3) Preparar la información financiera básica (Balance general y Estado de resultados) que permitan la toma de decisiones en la empresa.
- 4) Tener un contacto regular con el personal para motivar y dar retroalimentación, solucionar problemas y proporcionar orientación, asistencia y apoyo.

❖ Asistente Administrativo:

Se encargará de brindar un apoyo a la administración de Auto Lavado a través de las siguientes funciones que desempeñará:

- 1) Entrega de documentación propia del Auto Lavado en organismos públicos y privados.
- 2) Realizar labores sencillas de oficina como: escaneo de documentos, fotocopias, etc.
- 3) Realizar depósitos o retiros bancarios que el administrador considere necesario.
- 5) Resolver cualquier conflicto o problema de desempeño que se presente y motivar a los empleados para que hagan mejor su trabajo.
- 4) Realizar con regularidad, evaluaciones del desempeño para revisar el trabajo anterior de un empleado y asegurar que se cumple con los objetivos propuestos.
- 5) Supervisa a los operarios para que ejecuten de manera eficiente sus actividades.
- 6) Realiza el chequeo final de la prestación del servicio brindado a los clientes.

❖ **Responsable de Cafetín y tienda de accesorios:**

El puesto de responsable del cafetín y tienda de accesorios posee una serie de características muy importantes, por su alta responsabilidad, por su grado de confianza y en cierta medida por los riesgos que este de por si implica.

Dentro de las funciones que este realiza se encuentran:

- 1) Levantar la orden de pedido que el cliente demande.
- 2) Cobrar por las atenciones realizadas en el cafetín.
- 3) Tener la responsabilidad sobre el dinero en caja del cafetín.
- 4) Preparar los diferentes pedidos que los clientes demanden, realizados según el Cursograma analítico del cafetín y siguiendo las normas de higiene.
- 5) Emitir el reporte diario de caja.

En cuanto a la responsabilidad que tendrá sobre la tienda de accesorios; se encargará de llevar a cabo las siguientes funciones:

- 1) Levantar la orden de pedido que el cliente demande.
- 2) Cobrar por los productos adquiridos por los clientes en la tienda.
- 3) Tener la responsabilidad sobre el dinero en caja de la tienda.
- 4) Asistir a los clientes, enseñándoles el lugar en donde se encuentran los productos que este demande.
- 5) Emitir el reporte diario de caja.

❖ **Operarios (Lavadores)**

Son los responsables de ejecutar el trabajo operativo en el Auto Lavado, como función más importante que deben de ejecutar está:

- 1) Prestar los diferentes servicios (combos) que el cliente demande siguiendo el Cursograma analítico establecido para combo, con el fin de llevarlo a cabo con eficiencia y cumpliendo los parámetros de calidad.

➤ **Forma de la Empresa:**

La forma de constitución de empresa que se ha decidido para que Car Wash "La Espumita" inicie operaciones es bajo la modalidad de Persona Natural, en donde existe un único propietario, quien posee las siguientes características:

- ✓ Capacidad de goce: es decir que la persona tiene la aptitud para ser titular de derechos y a la vez ser sujeto de obligaciones a través de sus representantes legales.
- ✓ Capacidad de ejercicio: es decir que la persona cuenta con la aptitud de ejercer derechos y contraer obligaciones por sí misma. Para esto, se requiere cumplir con el requisito: Poseer Cédula de Identidad.

Para poder constituirse como empresa se deben cumplir los siguientes requisitos conforme a la Disposición Administrativa General No. 5 - 2009:

- ✓ Sujetarse al Código de Comercio y demás leyes del país Art. 1 y 9 C.C.
- ✓ A llevar necesariamente un Cuaderno de Control (Order Book) (Art. 103 Numeral 6 Código Tributario de la República de Nicaragua).
- ✓ A pagar todo impuesto, tasa, tributo o gravamen que las leyes pertinentes establezcan.
- ✓ A poner en conocimiento de las autoridades del Ministerio del Trabajo (MITRAB) el número de sus empleados y sus salarios, así como declarar y entregar las cuotas
- ✓ A cumplir con las disposiciones que evitan la concurrencia desleal, etc.

ACTIVIDADES Y GASTOS PRE-OPERATIVOS.

Actividades	Tiempo Planificado				Presupuesto Para Cada Actividad (U\$)
	Septiembre 2018	Octubre 2018	Noviembre 2018	Diciembre 2018	
Acondicionamiento del Terreno (Concluir Construcción)					U\$ 3,241.23
Contratación de Mano de Obra para Acondicionamiento del Local (4 Trabajadores U\$ 156.25 C/U).					U\$ 625.00
Instalación de los Servicios Básicos (Agua (U\$ 93.70). Luz (U\$ 37.48), Teléfono, Cable e Internet (U\$ 36.55))					U\$ 167.73
Trámites Legales para Constituirse como Empresa					U\$ 48.00
- Inscripción Alcaldía					U\$ 15.00
- Escritura de Constitución					U\$ 5.00
- Solicitud en Registro, Libro, Papel Sellado.					U\$ 3.00
- Solicitud de Inscripción Como Comerciante.					U\$ 10.00
- Pago de Registro del Libro Para Foliar.					U\$ 6.00
- Compra de Libros Diarios					U\$ 3.00
- Fotocopias					U\$ 1.00
- Transporte					U\$ 5.00
Contratación del Personal para el Auto Lavado					U\$ 2,279.92
- Administrador					U\$ 312.32
- Asistente Administrativo					U\$ 249.86
- Responsable De Cafetín Y Tienda					U\$ 218.62
- Lavadores (8) U\$187.39 Mensual					U\$ 1,499.12
Inscripción de los Trabajadores de la Empresa Inss					U\$ 8.00
- Fotocopias					U\$ 3.00
- Transportes					U\$ 5.00
Total de Gastos Pre Operativos.					U\$ 6,369.88

VII. PLAN FINANCIERO.

El análisis financiero y económico del proyecto parte del presupuesto de las inversiones, en este se define el costo total de la nueva unidad de servicio que habrá de instalarse y que en un plazo determinado deberá generar beneficios financieros y económicos, además de la recuperación del costo incurrido.

La inversión en nuestro negocio se efectúa con el fin de adquirir los activos fijos y activos diferidos necesarios para el buen funcionamiento del Auto Lavado.

➤ Inversión Inicial:

La inversión inicial requerida por el proyecto se dividió en cuatro partes (ver tabla: gastos de inversión inicial): el monto de compra del local en donde operara el negocio. El segundo compuesto son los gastos en concepto de actividades preoperativas. El tercer compuesto es el de producción, que incluye la maquinaria y las herramientas para el proceso productivo. El cuarto compuesto corresponde a los gastos administrativos iniciales.

La inversión inicial para Car Wash “La Espumita” es de U\$ 48, 068.88 (dólares netos), este se desembolsa antes de iniciar el proceso productivo. El financiamiento se hará a través de dos fuentes, financiamiento propio de un 70% de la inversión inicial y financiamiento externo a través del Banco de la producción (BANPRO) que aportará el 30%.

Gastos de inversión inicial “Car Wash La Espumita”	
Concepto	Costo Total U\$
Edificio	30,000
Gastos Pre-Operativos	6,369.88
Medios de producción (Maquinaria y herramientas)	9,464.36
Gastos iniciales de oficina	2,234.64
Total U\$	48,068.88

➤ Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado.

CAR WASH "LA ESPUMITA"					
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO					
PERIODO: 5 AÑOS					
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS	\$ 79,092.89	\$ 94,752.70	\$ 113,699.09	\$ 135,843.80	\$ 161,078.29
COSTO DE VENTAS					
COSTO DE MATERIA PRIMA	\$ 21,427.44	\$ 25,712.93	\$ 30,855.51	\$ 37,026.62	\$ 44,431.94
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 17,989.44	\$ 18,888.91	\$ 19,833.36	\$ 20,825.03	\$ 21,866.28
UTILIDAD BRUTA	\$ 39,676.01	\$ 50,150.86	\$ 63,010.22	\$ 77,992.15	\$ 94,780.07
GASTOS OPERATIVOS					
GASTOS DE VENTAS	\$ 2,032.70	\$ 2,134.34	\$ 2,241.06	\$ 2,353.11	\$ 2,470.76
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 9,369.60	\$ 9,838.08	\$ 10,330.00	\$ 10,846.50	\$ 11,388.82
DEPRECIACION	\$ 5,673.58	\$ 5,673.58	\$ 5,673.58	\$ 5,673.58	\$ 5,673.58
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 22,600.13	\$ 32,504.86	\$ 44,765.58	\$ 59,118.96	\$ 75,246.91
GASTOS FINANCIEROS					
Intereses	\$ 2,572.94	\$ 2,463.55	\$ 2,334.48	\$ 2,182.17	\$ 2,002.44
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 20,027.19	\$ 30,041.31	\$ 42,431.10	\$ 56,936.79	\$ 73,244.47
IMPUESTOS					
Impuesto sobre la Renta (30%)	\$ 5,407.53	\$ 9,345.97	\$ 14,236.67	\$ 26,710.34	\$ 26,759.30
UTILIDAD NETA	\$ 14,619.66	\$ 20,695.34	\$ 28,194.43	\$ 30,226.45	\$ 46,485.17

➤ Balance General.

CARWASH "LAESPUMITA" BALANCE GENERAL PROYECTADO PERIODO: 5 AÑOS					
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO					
Caja o Bancos	\$ 31,115.94	\$ 71,125.61	\$ 72,328.49	\$ 72,903.87	\$ 72,542.75
Inventario de Mercancia	\$ 21,427.44	\$ 25,712.93	\$ 30,855.51	\$ 37,026.62	\$ 44,431.94
Maquinaria y Mobiliario	\$ 9,464.36	\$ 9,464.36	\$ 9,464.36	\$ 9,464.36	\$ 9,464.36
Edificio	\$ 36,369.88	\$ 36,369.88	\$ 36,369.88	\$ 36,369.88	\$ 36,369.88
Equipo de Oficina	\$ 2,234.64	\$ 2,234.64	\$ 2,346.37	\$ 2,346.37	\$ 2,346.37
(Depreciación Acumulada)	\$ -5,673.58	\$ -5,673.58	\$ -5,673.58	\$ -5,673.58	\$ -5,673.58
Papelería y útiles de oficina	\$ 340.68	\$ 357.90	\$ 375.80	\$ 394.59	\$ 414.32
Clientes	\$ 79,092.89	\$ 94,911.47	\$ 113,893.76	\$ 136,672.51	\$ 164,007.02
TOTAL ACTIVO	\$ 174,372.25	\$ 234,503.21	\$ 259,960.59	\$ 289,504.62	\$ 323,903.06
PASIVO					
Crédito Bancario	\$ 14,294.12				
Intereses por pagar	\$ 2,572.94	\$ 2,463.55	\$ 2,334.48	\$ 2,182.17	\$ 2,002.44
Proveedores	\$ 21,427.44	\$ 22,498.81	\$ 23,623.75	\$ 24,804.94	\$ 26,045.19
Sueldos y Salarios	\$ 27,359.04	\$ 28,726.99	\$ 30,163.34	\$ 31,671.51	\$ 33,255.08
Impuestos por Pagar	\$ 1,053.26	\$ 1,105.92	\$ 1,161.22	\$ 1,219.28	\$ 1,280.24
TOTAL PASIVO	\$ 66,706.80	\$ 54,795.28	\$ 57,282.79	\$ 59,877.90	\$ 62,582.96
CAPITAL					
Capital Social	\$ 50,000.00	\$ 52,500.00	\$ 55,125.00	\$ 57,881.25	\$ 60,775.31
Resultado del Ejercicio	\$ 57,665.45	\$ 72,412.66	\$ 90,270.01	\$ 111,867.57	\$ 137,961.83
TOTAL CAPITAL	\$ 107,665.45	\$ 179,707.94	\$ 202,677.80	\$ 229,626.72	\$ 261,320.10
TOTAL PASIVO + CAPITAL	\$ 174,372.25	\$ 234,503.21	\$ 259,960.59	\$ 289,504.62	\$ 323,903.06

➤ Estado de Flujo de Caja.

CAR WASH "LA ESPUMITA"						
FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
PERIODO: 5 AÑOS						
CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversión Inicial	\$ -48,068.88					
INGRESOS						
INGRESOS POR VENTAS EN AUTO LAVADO		\$ 45,386.25	\$ 54,463.50	\$ 65,356.20	\$ 78,427.44	\$ 94,112.93
INGRESOS POR VENTAS EN TIENDA DE ACCESORIOS		\$ 23,696.64	\$ 28,435.97	\$ 34,123.16	\$ 40,947.79	\$ 49,137.35
INGRESOS POR VENTAS EN CAFETÍN		\$ 10,010.00	\$ 12,012.00	\$ 14,414.40	\$ 17,297.28	\$ 20,756.74
TOTAL DE INGRESOS		\$ 79,092.89	\$ 94,911.47	\$ 113,893.76	\$ 136,672.51	\$ 164,007.02
EGRESOS						
GASTOS OPERATIVOS		\$ 21,427.44	\$ 25,712.93	\$ 30,855.51	\$ 37,026.62	\$ 44,431.94
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$ 9,369.60	\$ 9,838.08	\$ 10,330.00	\$ 10,846.50	\$ 11,388.82
OTROS GASTOS		\$ 2,200.14	\$ 2,310.14	\$ 2,425.67	\$ 2,546.95	\$ 2,674.30
GASTOS DE PAPELERÍA		\$ 340.68	\$ 357.90	\$ 375.80	\$ 394.59	\$ 414.32
GASTOS DE VENTA		\$ 2,032.70	\$ 2,134.34	\$ 2,241.06	\$ 2,353.11	\$ 2,470.76
GASTOS POR RENOVACIÓN DE ACTIVOS		\$ -	\$ -	\$ 1,494.99	\$ -	
TOTAL DE EGRESOS		\$ 35,370.56	\$ 40,353.39	\$ 47,723.03	\$ 53,167.77	\$ 61,380.14
INGRESOS - EGRESOS		\$ 43,722.33	\$ 54,558.08	\$ 66,170.73	\$ 83,504.74	\$ 102,626.88
INTERESES		\$ 2,572.94	\$ 2,463.55	\$ 2,334.48	\$ 2,182.17	\$ 2,002.44
FLUJO DESPUÉS DE INTERESES		\$ 41,149.39	\$ 52,094.53	\$ 63,836.25	\$ 81,322.57	\$ 100,624.44
IMPUESTOS		\$ 1,053.26	\$ 1,211.45	\$ 1,401.27	\$ 1,629.06	\$ 1,902.41
FLUJOS DESPUÉS DE IMPUESTOS		\$ 40,096.13	\$ 50,883.08	\$ 62,434.98	\$ 79,693.51	\$ 98,722.03
(+) DEPRECIACIÓN		\$ 5,673.70	\$ 5,673.70	\$ 5,673.70	\$ 5,673.70	\$ 5,673.70
(-) AMORTIZACIÓN		\$ 607.71	\$ 717.10	\$ 846.17	\$ 998.48	\$ 1,178.21
FLUJO NETO	\$ -48,068.88	\$ 45,162.12	\$ 55,839.68	\$ 67,262.51	\$ 84,368.73	\$ 103,217.52

➤ **Programa de Devolución del Préstamo Bancario.**

A continuación, se muestra la tabla de pagos que se tendrá que realizar al banco con el propósito de saldar la deuda contraída por el Auto Lavado, cuyo monto fue destinado para la adquisición de algunos activos necesarios para el funcionamiento del negocio.

Tabla de Amortización del préstamo al 18% anual a 10 años de plazo.

(Fuente: Banco de la Producción BANPRO)

Año	Amortización al Principal	Interés	Cuota Nivelada	Saldo
0				\$ 14,294.12
1	\$ 607.71	\$ 2,572.94	\$ 3,180.65	\$ 13,686.41
2	\$ 717.10	\$ 2,463.55	\$ 3,180.65	\$ 12,969.32
3	\$ 846.17	\$ 2,334.48	\$ 3,180.65	\$ 12,123.14
4	\$ 998.48	\$ 2,182.17	\$ 3,180.65	\$ 11,124.66
5	\$ 1,178.21	\$ 2,002.44	\$ 3,180.65	\$ 9,946.45
6	\$ 1,390.29	\$ 1,790.36	\$ 3,180.65	\$ 8,556.16
7	\$ 1,640.54	\$ 1,540.11	\$ 3,180.65	\$ 6,915.62
8	\$ 1,935.84	\$ 1,244.81	\$ 3,180.65	\$ 4,979.78
9	\$ 2,284.29	\$ 896.36	\$ 3,180.65	\$ 2,695.49
10	\$ 2,695.46	\$ 485.19	\$ 3,180.65	\$ 0.00
TOTAL	\$ 14,294.10	\$ 17,512.40	\$ 31,806.50	\$ 0.00

➤ **Punto de Equilibrio.**

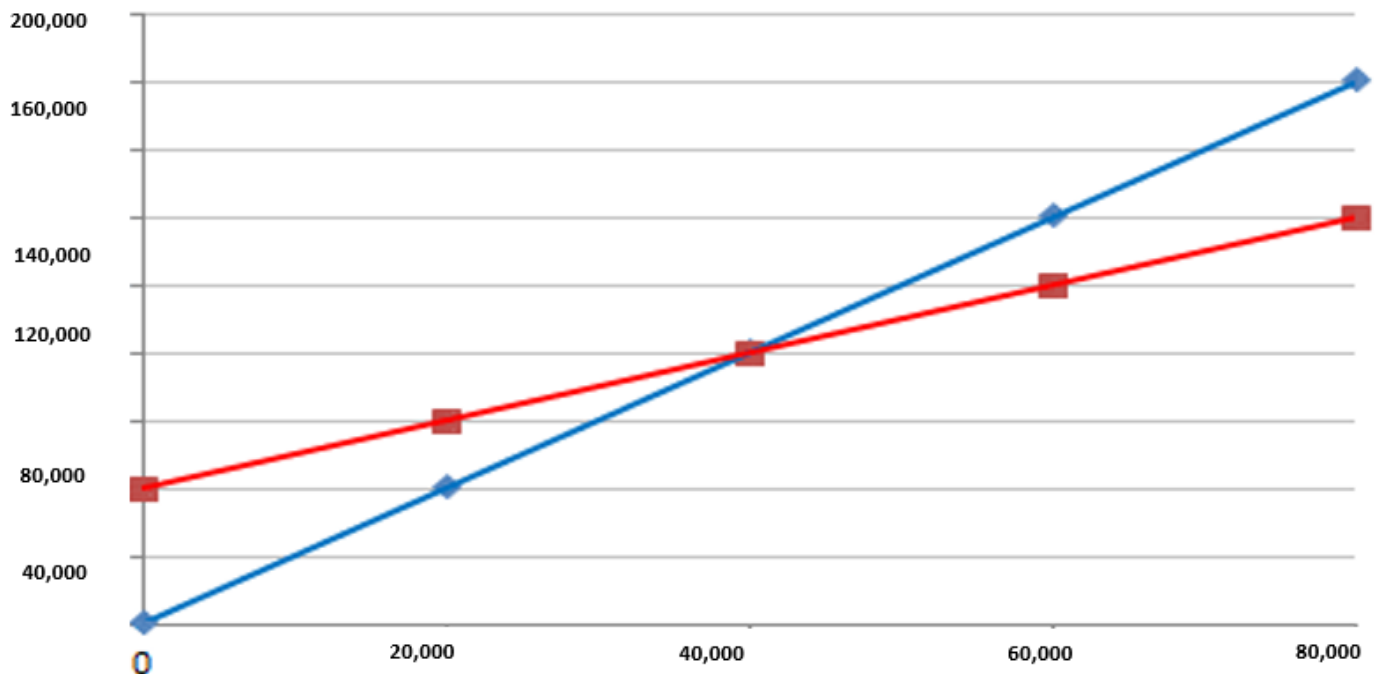
El punto de equilibrio de Car Wash "La Espumita" nos indica el número de servicios que debemos brindar para que, como mínimo, los ingresos de venta sean iguales a los costos fijos más los costos variables, con utilidades antes de impuestos e intereses iguales a cero.

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Ventas anuales} \times \text{Costos Fijos Anuales}}{\text{Ventas Anuales} - \text{Costos Variables Anuales}}$$

$$\text{P.E} = \frac{79,092.89 \times 31,944.74}{79,092.89 - 21,427.44} = \frac{2,526,601,807}{57,665.45} \quad \text{P.E} = 43,184$$

Haciendo uso de una representación gráfica, mostrada a continuación, vemos que el punto de equilibrio nos determina las cantidades necesarias de servicio que se deben realizar para cubrir los costos totales del proyecto.

PUNTO DE EQUILIBRIO



El área por debajo del punto de equilibrio muestra la forma en que los costos totales son mayores a los ingresos totales del proyecto y, el área por encima del punto de equilibrio muestra que una vez que el proyecto empieza a producir más de la cantidad estrictamente requerida y los ingresos totales superan a los costos totales.

➤ Razones Financieras:

El análisis de razones involucra los métodos de cálculo e interpretación de índices financieros a fin de evaluar el desempeño y posición de la empresa. Los elementos fundamentales para este análisis son el Estado de resultados y el Balance General de la empresa.

Constituyen una importante herramienta de análisis financiero, que refleja la situación de la empresa mediante el cálculo e interpretación de razones o índices a fin de determinar el desempeño y la posición de la empresa. Estos índices también reciben el nombre de razones.

Los tipos de índices o razones financieras utilizados están:

❖ Apalancamiento

Estos índices indican el monto de dinero de terceros que se emplea para generar utilidades.

Índice de endeudamiento: mide la porción de activos totales financiados por los acreedores de una empresa. Cuanto más alto sea este índice, tanto mayor será el monto de dinero de terceras partes que se usa para generar utilidades.

$$\text{Índice de endeudamiento} = \text{pasivos totales} / \text{activos totales}$$

El índice de endeudamiento de Car Wash "La Espumita" es el siguiente:

$$\text{Índice de Endeudamiento: } \frac{66,706.80}{174,372.25} = 0.38 \text{ (38\%)}$$

Lo anterior indica que la empresa ha financiado en un 22% de sus activos con deudas.

❖ Actividad (rotación).

Estos índices son empleados para medir la velocidad con la cual varias cuentas se convierten en ventas o efectivos.

Rotación de activos fijos: mide la eficiencia con que la empresa ha administrado sus activos fijos o ingresos, para generar ventas.

$$\text{Rotación de activos fijos} = \text{ventas} / \text{activos fijos netos.}$$

La rotación de activos fijos de Car Wash "La Espumita" para el primer año de operaciones es de:

$$\text{Rotación de activos fijos} = \frac{79,092.89}{48,409.56} = 1.63$$

Esto indica que la empresa realizó la rotación de sus activos fijos 1.63 veces al año. Por regla general, se prefiere una rotación de activos fijos más alta, debido a que indica mayor eficiencia en la utilización de estos.

Rotación de activos totales: indica la eficiencia con la cual la empresa puede emplear todos sus activos para generar ventas. Por regla general, cuanto más alta sea la rotación de activos totales, tanto más eficiente será la utilización de sus activos.

$$\text{Rotación de activos totales} = \text{ventas} / \text{activos totales}$$

El valor total de la rotación de activos totales de Car Wash "La Espumita" para el primer año de operaciones es de:

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{79,092.89}{69,837} = 1.13$$

Por lo tanto Car Wash "La Espumita" realiza la rotación de sus activos 1.13 veces al año.

❖ Rentabilidad.

Existen muchas medidas de rentabilidad, cada una de las cuales relaciona los rendimientos de la empresa con sus ventas, activos, capital social. En su conjunto, estas medidas permiten al analista evaluar los ingresos de la empresa en relación con un nivel determinado de ventas, de activos, de la inversión de los propietarios.

Margen bruto de utilidades: indica el porcentaje en dinero en ventas obtenidos después de que la empresa ha pagado sus costos de producción.

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \text{utilidad bruta} / \text{ventas.}$$

El margen bruto de utilidades de Car Wash "La Espumita" para el primer año de operaciones es de:

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \frac{39,676.01}{79,092.89} = 0.50 \text{ (50\%)}$$

Margen neto de utilidades: mide el porcentaje en dinero de ventas obtenido después de haber deducido todos los gastos, incluyendo los impuestos. Cuanto más alto sea el margen neto de utilidades de la empresa, tanto mejor será.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \text{utilidad neta después de impuestos} / \text{ventas}$$

El margen neto de utilidades de Car Wash "La Espumita" para el primer año de operaciones es de:

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{14,619.66}{79,092.89} = 0.18$$

VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Para calcular el VAN de Car Wash "La Espumita", necesitamos la suma actualizada de todos los flujos netos de cada periodo calculados anteriormente, es decir, sumamos todos los costos, beneficios y la inversión total del proyecto, estos datos, los actualizamos con una tasa del 18% la cual se calculó tomando en cuenta la tasa de intereses que estableció el banco.

VAN	\$	72,608.46
-----	----	-----------

Como se puede observar la suma de los flujos actualizados es mayor que cero, lo cual nos indica que los rendimientos de la inversión en el proyecto son positivos y rentables, es decir se obtiene un remanente de más de cuarenta y nueve mil dólares por sobre lo exigido en el periodo de evaluación.

TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

Es la tasa más alta que un inversionista podría pagar sin perder dinero. La TIR puede utilizarse como indicador de la rentabilidad de un proyecto: a mayor TIR, mayor rentabilidad; así, se utiliza como uno de los criterios para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

TIR	56%
-----	-----

Dado que la TIR es mayor a la tasa de descuento utilizada (56% > 18%), se acepta la inversión en el proyecto y junto con el criterio del VAN se afirma que el proyecto es rentable financieramente a como se ha concebido.

PERIODO DE RECUPERACIÓN

Se hace uso de este indicador complementario en la evaluación del proyecto y con este medimos el tiempo en el cual recuperamos la inversión total a partir del flujo neto del Auto Lavado.

El periodo de recuperación de la inversión de Car Wash "La Espumita" es de 1 año, 9 meses y 7 días aproximadamente.

RELACIÓN BENEFICIO COSTO

La relación beneficio costo también llamada índice de deseabilidad, muestra la cantidad de dinero actualizada que percibirá Car Wash "La Espumita" por cada unidad monetaria invertida.

Este cálculo está íntimamente relacionado con el resultado del VAN.

$$B/C = \frac{72,608.46}{48,068.88} = 1.51$$

Este resultado nos indica que, por cada dólar de inversión en el proyecto, este genera 1 dólar con 51 centavos en ingresos.

ANEXOS

ENCUESTA CAR WASH "LA ESPUMITA".

Objetivo General: Conocer el grado de demanda actual y potencial que justifique la puesta en marcha de un nuevo Auto Lavado en el sector de Carretera Masaya Km 9.

1. Sexo _____
2. Edad:
De 20 a 30 años _____
De 31 a 40 años _____
De 41 a 50 años _____
De 51 a 60 años _____
De 61 años a más _____
3. ¿Qué tipo de vehículo posee?
Motocicleta _____
Carro _____
Camioneta _____
Pick Up _____
4. ¿Con qué frecuencia lava usted su vehículo?
Más de una vez a la semana _____
1 vez a la semana _____
Cada dos semanas _____
Cada tres semanas _____
1 vez por mes _____
Más de 1 mes _____
5. ¿Con qué frecuencia desearía lavar su vehículo?
Más de una vez a la semana _____
1 vez a la semana _____
Cada dos semanas _____
1 vez por mes _____
6. ¿Dónde lava usted su vehículo?
En su casa _____
En auto lavado cerca de su casa _____
En auto lavado cerca de su trabajo _____
En su centro de trabajo _____
Otros _____

7. ¿Cuándo lava su vehículo normalmente?

Día de la semana por la mañana_____

Día de la semana por la tarde_____

Día de la semana después del trabajo_____

Fines de semana_____

8. ¿Qué tipo de servicios de limpieza acostumbra a realizarle a su vehículo?

Lavado y secado de carrocería más aspirado_____

Lavado y secado de carrocería, aspirado más encerado_____

Lavado y secado de carrocería, aspirado y lavado de motor_____

Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de asientos_____

9. En el siguiente cuadro indique cuánto dinero invierte usted por los diferentes servicios que aplica a su vehículo.

Lavado y secado de carrocería más aspirado.

C \$ 20.00	C \$ 25.00	C \$ 30.00	C \$ 35.00	C \$ 40.00	C \$ 50.00	C \$ 60.00	C \$ 70.00

Lavado y secado de carrocería, aspirado más encerado.

C \$ 100.00	C \$ 150.00

Lavado y secado de carrocería, aspirado y lavado de motor.

C \$ 130.00	C \$ 170.00	C \$ 200.00

Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de asientos.

C \$ 180.00	C \$ 200.00	C \$ 250.00	C \$ 280.00

10. ¿Cuánto tiempo considera usted que es el óptimo para que le brinden el servicio de limpieza a su vehículo?

15 minutos_____

20 minutos_____

30 minutos_____

11. ¿Cuál de los siguientes factores considera usted es el más importante para decidir el lugar en donde llevara su vehículo para que le brinde el servicio de lavado?

Horario de atención_____

Confianza_____

Accesibilidad_____

Calidad del servicio_____

Precio_____

12. ¿Estaría dispuesto a adquirir artículos y accesorios de limpieza para su vehículo?

Si_____

No_____

13. ¿Cuál de los siguientes productos estaría dispuesto a adquirir?

Ambientadores_____

Brillo para tablero_____

Líquido para limpieza de vidrios_____

Franelas_____

Líquido de frenos_____

No aplica productos_____

14. ¿Estaría dispuesto a hacer uso de un cafetín mientras realiza la limpieza de su vehículo?

Si_____

No_____

¡Muchas gracias por su atención!

ANÁLISIS DE LOS GRÁFICOS

Mediante el análisis del uso de servicio de Car Wash "La Espumita" En la población de Masaya se quiere conocer si existe una gran demanda actual y potencial, que justifique la puesta en marcha del negocio car Wash "La espumita". Para recaudar información para este Análisis se llevaron a cabo cien encuestas dirigidas a la población que circula sobre la Carretera a Masaya y que tienen vehículo.

A continuación se explicarán cada una de los acápites que se desarrollaron en la encuesta con el propósito de conocer más detalladamente las condiciones que impulsan a la creación del negocio Car Wash "La Espumita".

Sexo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	71	71.0
Femenino	29	29.0
Total	100	100.0

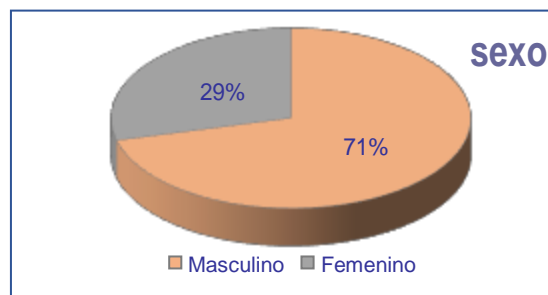
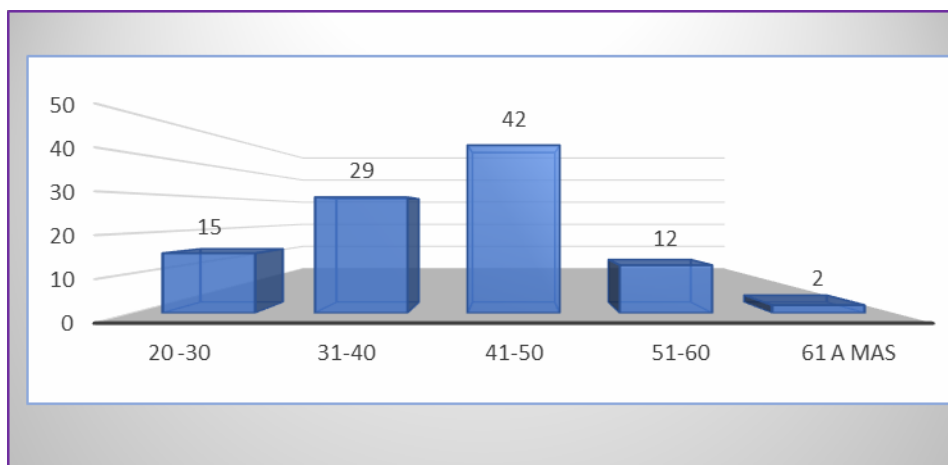


Gráfico No. 1

Del total de encuestados (100 personas) EL 71% corresponde al sexo masculino (71 personas) y el resto es decir el 29% es del sexo femenino (29 personas)

Edad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20 - 30	15	15.0
31- 40	29	29.0
41-50	42	42.0
51-60	12	12.0
61 a mas	2	2.0
Total	100	100.0

**Grafico No. 2.**

Como se puede observar en el grafico del total de 100 encuestados, el 15% (15 personas) se encuentran en un rango de edad de 20-30 años el 29% en un rango de 31-40 años, el 42% que representa la mayoría se ubica en edades de 41-50 años, el 12% representa personas en edades de 50 -60 años de edad y finalmente el 2% lo conforman en un rango de 61 años a más.

Tipo de Vehículo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Motocicleta	7	7.0
Carro	58	58.0
Camioneta	32	32.0
Pick up	3	3.0
Total	100	100.0

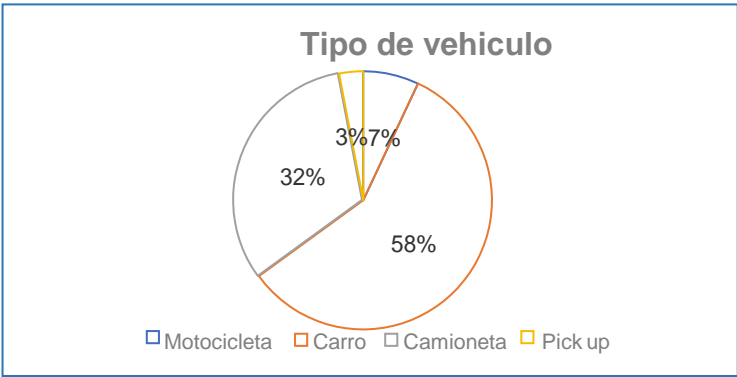
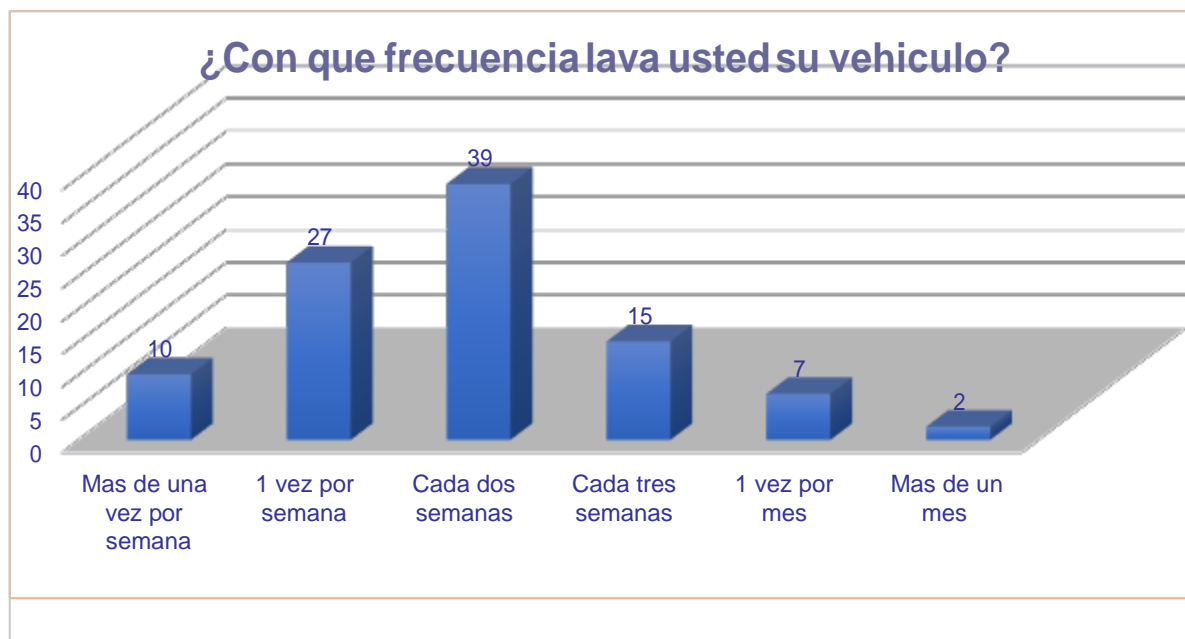


Gráfico No. 3

La mayoría de la población encuestada de la ciudad de Masaya representa el 58% (58 personas) poseen vehículo sedan (carro) , el 32% tienen camioneta, el 7% Motocicletas y un 3% vehículos estilos pick up

Frecuencia con que lava su vehículo.

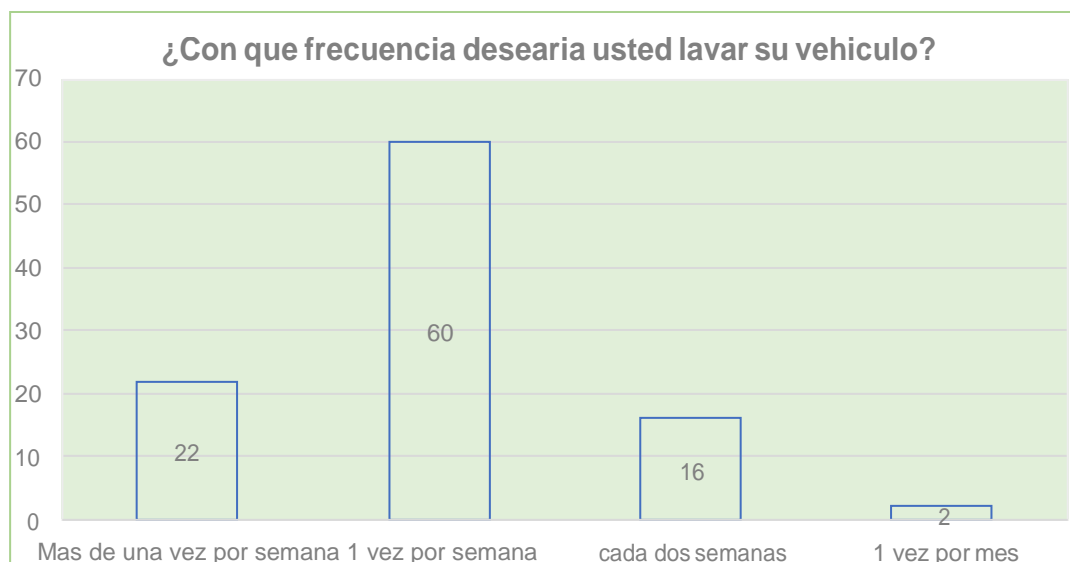
	Frecuencia	Porcentaje
Más de una vez por semana	10	10.0
1 vez por semana	27	27.0
Cada dos semanas	39	39.0
Cada tres semanas	15	15.0
1 vez por mes	7	7.0
Más de un mes	2	2.0
Total	100	100.0

**Gráfico No. 4**

Según los datos observados en esta gráfica, del 100% de los encuestados (100 personas), un 39% contestó que la frecuencia con que lava su auto es cada dos semanas, un 27% respondió que lava su auto una vez por semana el 15% cada tres semanas, un 10% indicó que sus autos eran lavados más de una vez por semana, el 7% suele lavar su vehículo una vez por mes y un 2% acostumbra lavarlo más luego de transcurrido más de un mes.

Frecuencia con qué desearía lavar su auto

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Más de una vez por semana	22	22.0
1 vez por semana	60	60.0
Cada dos semanas	16	16.0
1 vez por mes	2	2.0
Total	100	100.0

**Gráfico No. 5**

Los resultados obtenidos ante esta interrogante muestran que el 60 del total de los encuestados desearían lavar sus autos una vez por semana, un 22% más de una vez por semana , 16% cada dos semanas y tan solo un 2% una vez por mes.

7. ¿Dónde lava su vehículo?

	Frecuencia	Porcentaje
En su casa	22	22.0
En auto lavado cerca de su casa	37	37.0
En un auto lavado cerca de su trabajo	18	18.0
En su centro de trabajo	18	18.0
Otros	5	5.0
Total	100	100.0

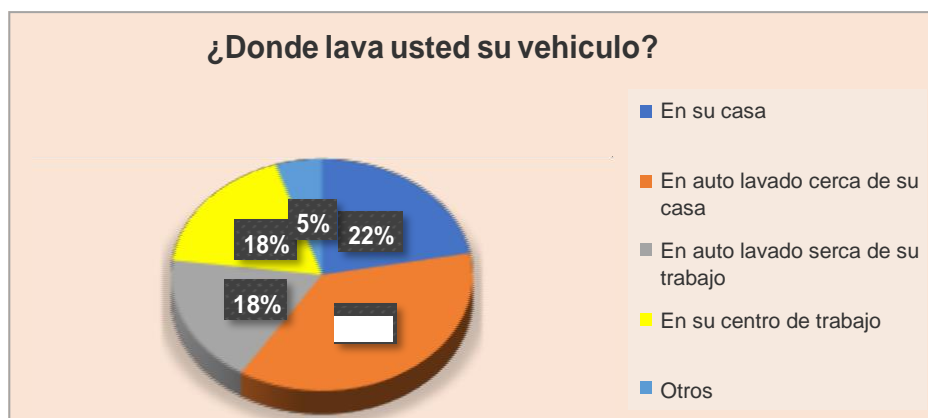
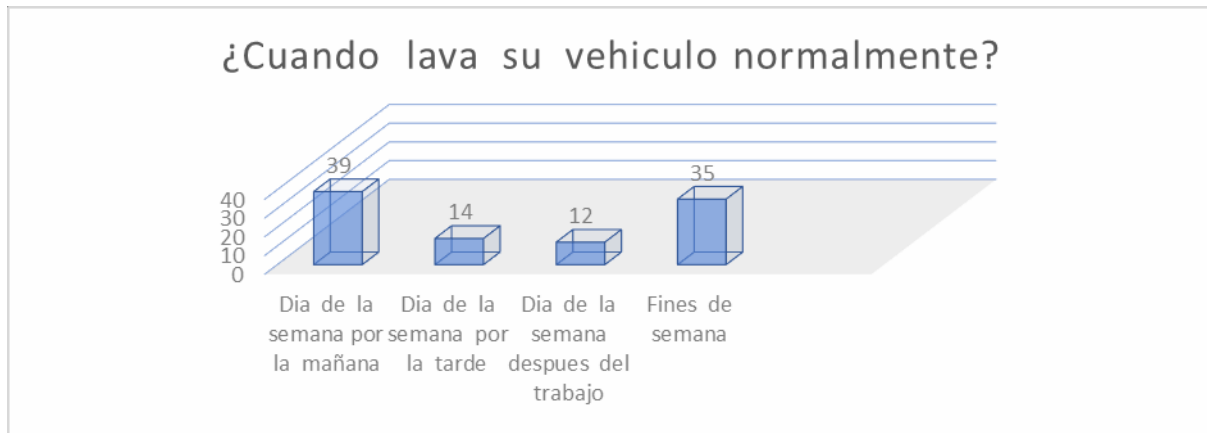


Gráfico No. 6

El total de personas encuestadas (100 personas) un 37% (37 personas) de los resultados obtenidos lavan su vehículo en un car wash cerca de su casa, un 22% lo hace en su casa, un 18% En un car wash cerca de su trabajo, y otro 18% lo lava en su centro de trabajo.

8. ¿Cuándo lava su vehículo normalmente?

	Frecuencia	Porcentaje
Día de la semana por la mañana	39	39.0
Día de la semana por la tarde	14	14.0
Día de la semana después del trabajo	12	12.0
Fines de semana	35	35.0
Total	100	100.0

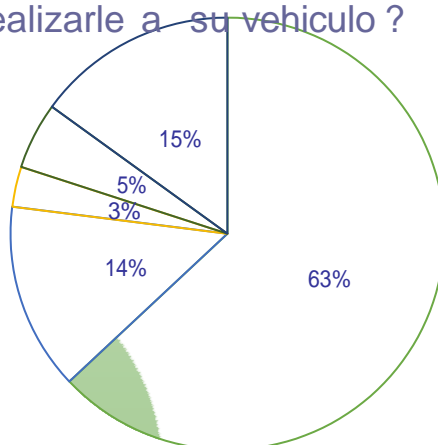
**Gráfico No. 7**

Al plantear a los encuestados la interrogante ¿cuándo lava su vehículo normalmente?, los datos obtenidos de las respuestas mostraron los siguiente: El 39% de los encuestados suele lavar su auto días de la semana por la mañana, un 35% lo lava los fines de semana, un 14% los días de semana por la tarde, y un 12% los días de la semana después del trabajo.

Servicios que acostumbra a realizarle a su vehículo

	Frecuencia	Porcentaje
Lavado y secado de carrocería más aspirado	63	63.0
Lavado y secado de carrocería, aspirado más encerado	14	14.0
Lavado y secado de carrocería, aspirado y lavado de motor	3	3.0
Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de motor	5	5.0
Lavado y secado de carrocería, aspirado, encerado y lavado de asientos	15	15.0
Total	100	100.0

¿Que tipos de Servicios de limpieza Acostumbra a realizarle a su vehiculo ?



- ☐ Lavado y secado de carroceria mas aspirado
- ☐ Lavado y secado de carroceria , aspirado mas encerado
- ☐ Lavado y secado de carroceria, aspirado y lavado de motor
- ☐ Lavado y secado de carroceria, aspirado , encerado y lavado de motor
- ☐ Lavado y secado de carroceria, aspirado, encerado y lavado de asientos

Gráfico No. 8

Con el propósito de conocer cuál es el combo de lavado que más utilizan las personas se propuso la siguiente interrogante ¿ Qué tipos de servicios de limpieza acostumbra a realizarle a su vehículo? De la que se obtuvieron que un 63% hace uso del combo 1 Lavado y secado de carrocería más aspirado , El 15% prefiere el combo 5 Lavado y secado de carrocería, aspirado, enserado y lavado de asientos y un 14% hace uso del combó 2 Lavado y secado de carrocería, aspirado más encerado

Con el propósito de determinar los precios de los combos a ofrecer en car wash Masaya se realizó a los encuestados la pregunta de ¿ cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio que elija y los datos que se obtuvieron analizando los combos mostraron mayor preferencia en la pregunta anterior fueron los siguientes

¿ Cuánto dinero invierte usted por el servicio de “Lavado y secado de carrocería más aspirado”?

Dinero que invierte	Frecuencia	Porcentaje
C\$20.00	3	5%
C\$25.00	6	9%
C\$30.00	13	21%
C\$35.00	2	3%
C\$40.00	17	27%
C\$50.00	15	24%
C\$60.0	3	5%
C\$70.0	4	6%

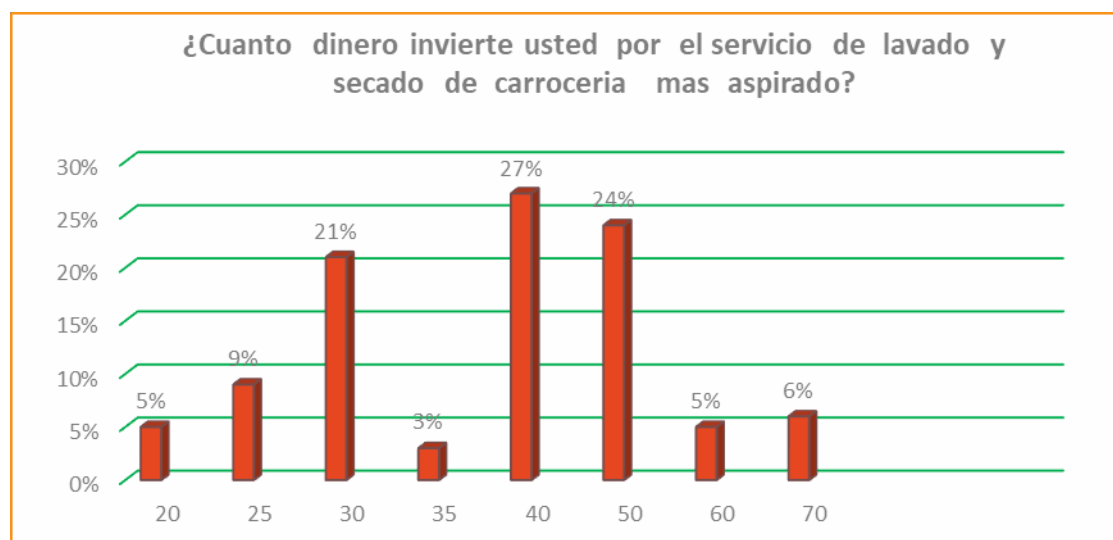
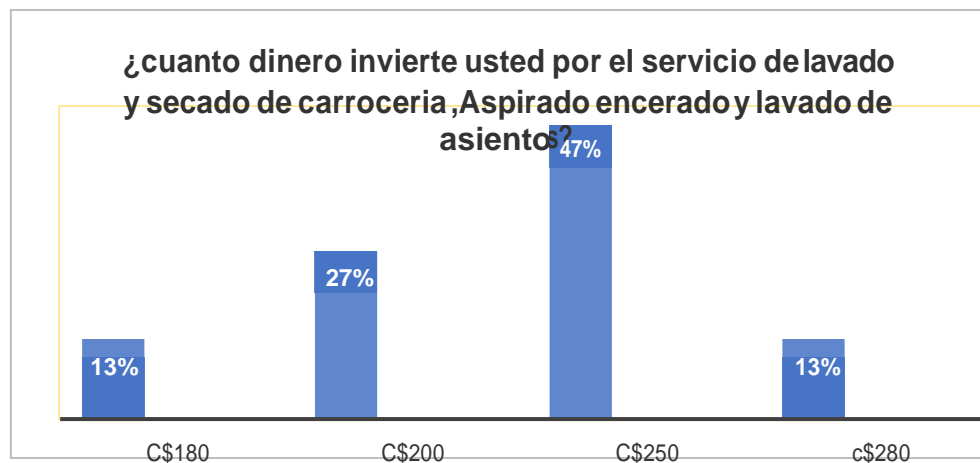


Gráfico No. 9.1

Mediante la encuesta que se aplicó a la población de Masaya(equivalente a 100 Encuestados) A Las personas que hacen uso del servicio de Car Wash “La Espumita”, se pudo determinar las disponibilidad de pago por parte de las personas para los diferentes combos que se ofrecerán en Car Wash “La Espumita” según los resultados de las encuestas el combo de mayor referencia es el combo 1. Lavado y secado de carrocería más aspirado con un 63% es decir, (63 personas) , un 27% es decir 17 personas demostraron una disponibilidad de pago de C\$ 40.00 máximo.

Cuánto dinero invierte usted por el servicio de “ Lavado y secado de carrocería, aspirado ,encerado y lavado de asientos”?

Cuánto dinero invierte	Frecuencia	Porcentaje
C\$180	2	13%
C\$200	4	27%
C\$ 250	7	47%
C\$280	2	13%

**Gráfico No. 9.2**

El segundo combo que mostro mayor preferencia fue el combo 5 “ Lavado y secado de carrocería , aspirado, encerado y lavado de asientos” con un 15 % (15 personas) Del total de este grupo de personas, el 47% según los resultados de la encuesta está dispuesto a pagar por este servicio como máximo C\$250.

¿Cuánto dinero invierte usted por el servicio de “Lavado y secado de carrocería , aspirado más encerado”?

Cuánto dinero invierte	Frecuencia	Porcentaje
C\$100	6	43%
C\$150	8	57%

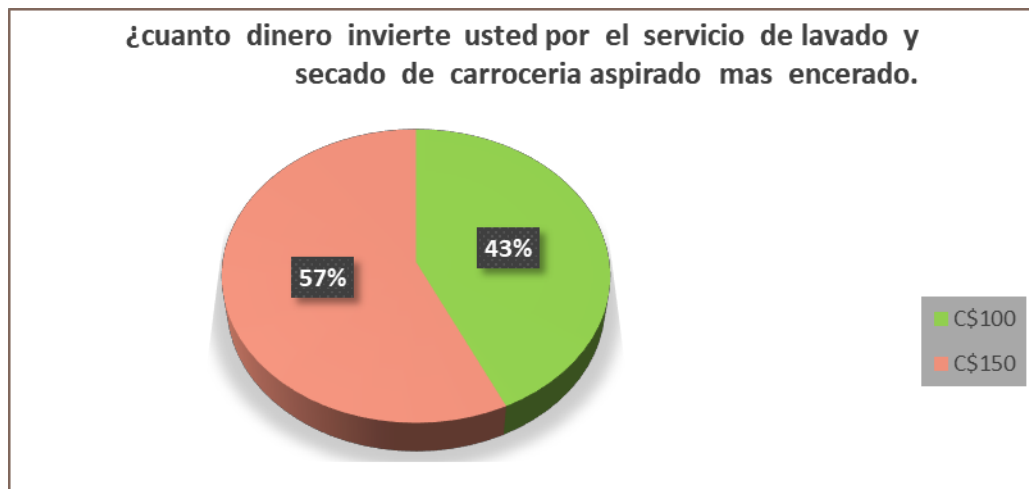


Gráfico 9.3

Mediante los resultados de la encuesta se pudo conocer que el otro combo que muestra preferencia por parte de las personas que hacen uso del servicio de car wash la espumita es el combo 2. Lavado y secado de carrocería, aspirado más encerado con un 14% (14 personas)las que están dispuestas a pagar por este servicio como máximo C\$150.

Tiempo óptimo para la limpieza de su auto

	Frecuencia	Porcentaje
15 Minutos	21	21.0
20 Minutos	36	36.0
30 Minutos	43	43.0
Total	100	100.0

¿cuánto tiempo considera usted que es el
optimo para que le brinden el servicio de
limpieza de su vehiculo?

**Gráfico No.10**

Según los resultados un 43% de los encuestados considera que el tiempo óptimo para que se les brinde un servicio de limpieza de auto es de 30 minutos, un 36% considera que el tiempo optimo 20 Minutos, y un 21% considero que 15 minutos era el tiempo óptimo para que se le brinde un servicio de limpieza de auto.

Factores considerados importantes para decidir el lugar donde se realizará la limpieza de su auto.

	Frecuencia	Porcentaje
Horario de atención	9	9.0
Confianza	14	14.0
Accesibilidad	11	11.0
Calidad del servicio	52	52.0
Precio	14	14.0
Total	100	100.0

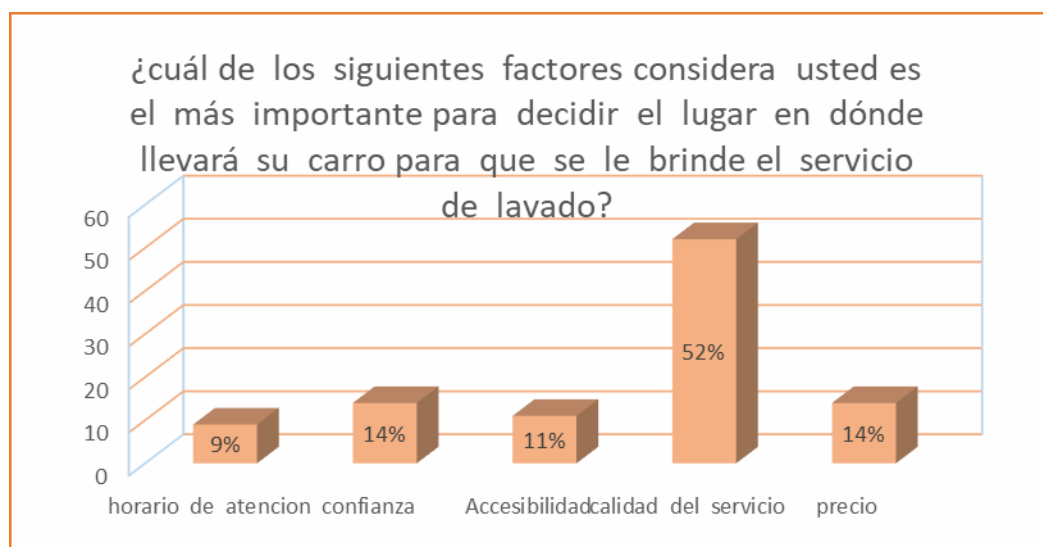
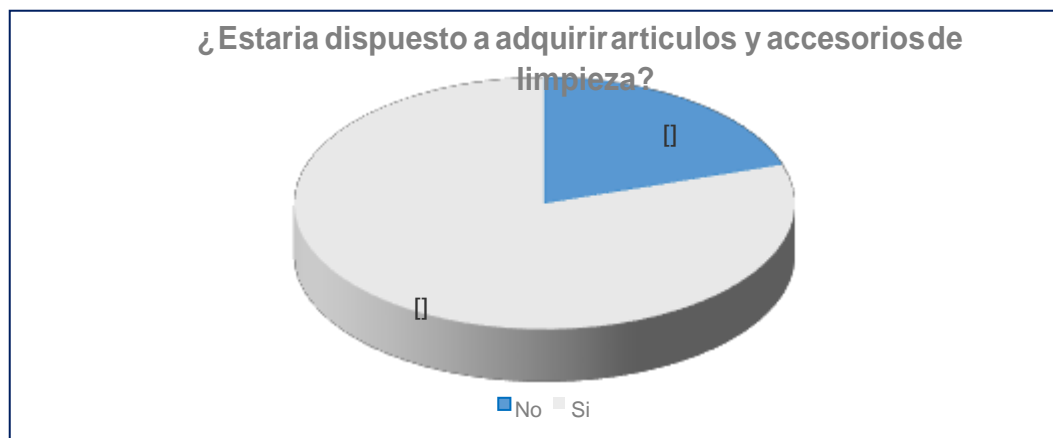


Gráfico No. 11

Del total de encuestados (100 personas), el 52% considera que el factor más importante que toman en cuenta para llevar su auto es en un lugar donde se le brinde un servicio de lavado de calidad.

Disposición a adquirir artículos y accesorios de limpieza.

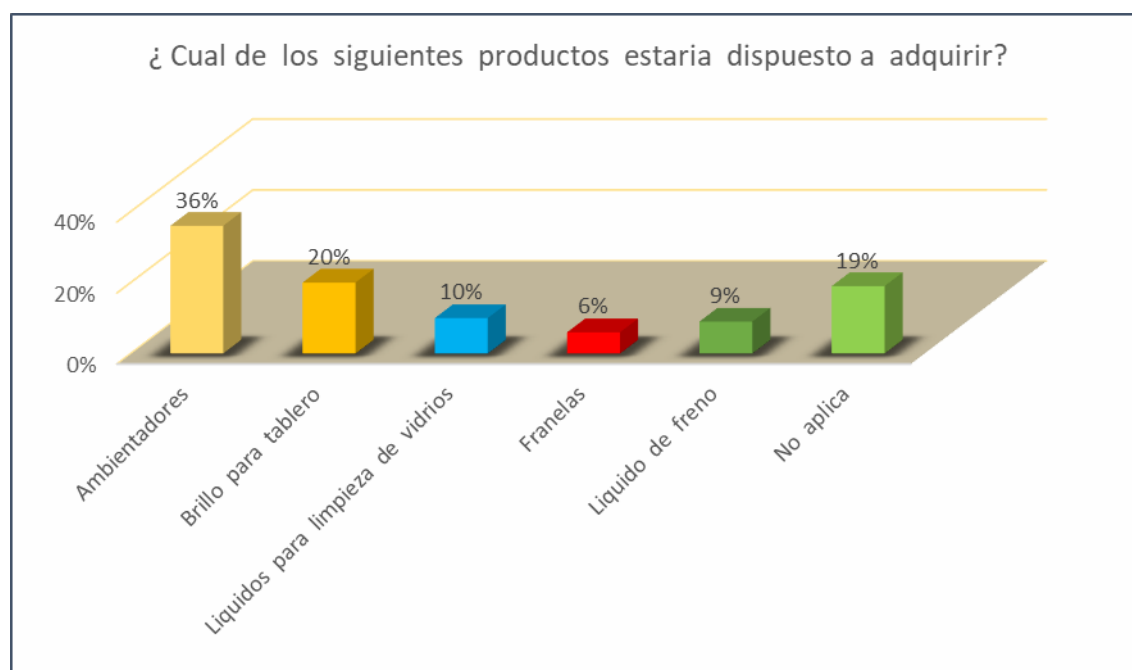
	Frecuencia	Porcentaje
NO	20	20.0
Si	80	80.0
Total	100	100.0

**Gráfico No. 12**

Con el propósito de conocer si existe la posibilidad de introducir otro servicio como es el de la tienda de artículos y accesorios de limpieza, se les pregunto a los encuestados si estarían dispuesto a adquirir este tipo de producto y según sus respuestas el 80% si estarían dispuestos, y tan solo un 20% no estarían dispuestos a adquirir estos productos.

Productos accesorios de limpieza que se podrían consumir.

	Frecuencia	porcentaje
Ambientadores	36	36.0
Brillo para tablero	20	20.0
Líquidos para limpieza de vidrios	10	10.0
Franelas	6	6.0
Líquido de freno	9	9.0
No aplica	19	19.0
Total	100	100.0

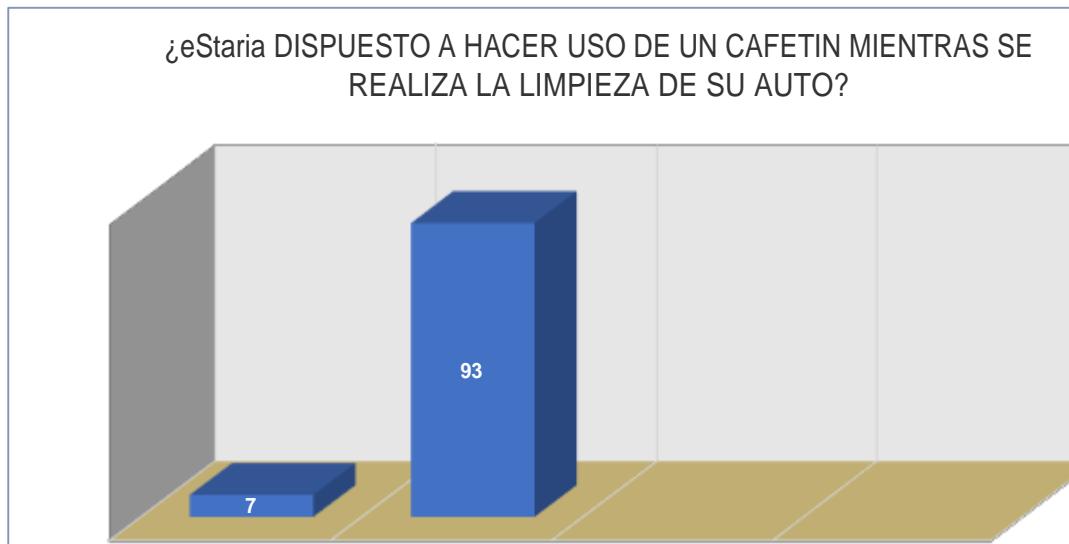
**Gráfico No. 13**

Del total de personas encuestadas (100 Personas) El 36% (36 personas) adquieren productos (Ambientadores) un 20% adquieren brillo para tablero el 10% adquiere líquidos para limpieza de vidrios el 6% Franelas un 9% líquido de freno y 19 Es decir (19 personas) No aplican de ningún producto.

Uso de cafetín

¿Estaría dispuestos a hacer uso de un cafetín mientras se realiza la limpieza de su auto?

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	7.0
Si	93	93.0
Total	100	100.0

**Gráfico No. 14**

Esta pregunta se realizó con el propósito de conocer cuántas personas estarían dispuestas a hacer uso de un cafetín mientras se le brinda el servicio de limpieza de su auto, y de esta manera brindarles una mayor comodidad a los clientes.

Los resultados obtenidos del total de los encuestados (100 personas) fueron los siguientes un 93% afirma que estarían dispuesto a optar por este servicio mientras a su auto se le realiza su limpieza , un 7 % expreso que no estarían dispuestos a hacer uso de este servicio de cafetín.

VIII. BIBLIOGRAFÍA:

- ✓ www.gerencie.com
- ✓ www.gestiondeoperaciones.net
- ✓ www.docplayer.es
- ✓ www.fao.org